

# Conditions générales

OK VACANCES - LIBRES DE PARTIR bénéficie d'un agrément de tourisme N° IM 08 31 000 22 et l'agrément «Voyages Adaptés Organisés N° 0 01 / 2009». OK VACANCES - LIBRES DE PARTIR n'est en aucun cas un établissement ou organisme médicalisé, ni semi-médicalisé. OK VACANCES - LIBRES DE PARTIR est également agréé auprès de l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances (A.N.C.V.). Le fait de s'inscrire à l'un de nos séjours implique l'adhésion complète à nos conditions générales.

## FRAIS DE DOSSIER

Les séjours et les activités sont réservés aux clients de OK VACANCES - LIBRES DE PARTIR.

Le montant des frais de dossier obligatoire est fixé à 29,90 €, réglable à la première inscription sur l'un des séjours proposés dans notre programme de vacances ; il est renouvelable du 1er janvier au 31 décembre de chaque année. Sur simple demande une carte client vous sera adressée.

## LES RESERVATIONS

Pour réserver votre place dans un séjour : il faut envoyer en premier lieu la pré-inscription individuelle ou collective.

Nous faire parvenir dans les plus brefs délais – LE DOSSIER D'INSCRIPTION. Ce document est essentiel pour un bon accueil et suivi pendant le séjour. Il doit être correctement rempli recto/verso et accompagné d'un chèque de 500 € (arrhes) et d'un chèque de 29,90 € (frais de dossier). Il confirme l'inscription pour le séjour, qui sera consolidée par le versement du solde au moins un mois avant le départ sous peine d'annulation.

La partie de renseignements obligatoires à également son importance. Elle doit être remplie avec le plus de précision possible, elle permettra aux responsables de séjours de mieux cerner le vacancier. OK VACANCES - LIBRES DE PARTIR se réserve le droit de refuser toute demande non-conforme au degré d'autonomie. Toute information erronée pourra entraîner :

- soit une tarification supérieure (encadrement renforcé) ;
- soit un refus au départ ;
- soit un renvoi en cours de séjour à la charge de l'établissement et /ou de la famille ;
- soit une hospitalisation, si nécessaire.

ET CE SANS POUVOIR PRETENDRE A UN REMBOURSEMENT.

De même OK VACANCES - LIBRES DE PARTIR se réserve le droit, à tout moment du séjour, de transférer un participant sur un autre lieu de vacances ou même en cas de problème grave de le renvoyer. Le transfert d'un lieu à un autre sera alors facturé à l'établissement.

Attention : afin de limiter les problèmes rencontrés auprès des impayés, et de réduire les préjudices subis, des clauses d'intérêt seront appliquées pour tout retard de paiement au taux légal en vigueur de 1,3% /mois. Si une procédure amiable s'avère insuffisante, un titre officiel exécutoire (ou une injonction de paiement) sera édité par voie d'huissier majorant ces intérêts de 5%. Enfin, ce cas de poursuites pénales, un intérêt de 8% supplémentaire sera appliqué, ceci en conformité avec la législation en vigueur.

## GARANTIE ANNULATION

La souscription doit être simultanée à l'inscription au séjour de vacances. La garantie annulation prend effet dès la souscription au présent contrat et cesse dès le début de la prestation vendue par OK VACANCES - LIBRES DE PARTIR. La souscription ne peut être faite dans les 45 jours qui précèdent le départ.

Modalités de la garantie annulation :

La garantie vous rembourse, sans limite d'âge, en cas d'annulation avant le départ, la somme conservée par OK VACANCES - LIBRES DE PARTIR. Déduction faite de la franchise de 90 €, des frais de dossier de 29,90 € et du montant de l'assurance de 3,80 % du prix du séjour, pour les causes suivantes survenant après la souscription de l'assurance : décès, maladie grave :

la garantie annulation fonctionne uniquement dans le cas d'une hospitalisation avant le séjour et non un simple certificat médical), décès du conjoint ou concubin, ascendants ou descendants, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, tuteur légal ainsi que la personne voyageant avec l'assuré, sans lien de parenté, pour autant qu'elle figure sur le même bulletin d'inscription au séjour.

La garantie prend en compte également la maladie psychique, mentale ou dépressive entraînant une hospitalisation supérieure à 4 jours. Lorsque vous souscrivez la garantie annulation.

Exclusions :

Nous n'intervenons pas dans les cas suivants :

- les maladies antérieures sans hospitalisation
  - les cas non prévus au contrat
  - les cas intentionnels
  - la non présentation des documents nécessaires au transport tels que titre de transport, carte d'identité, passeport ou visa.
- L'obligation en cas de sinistre annulation :

Le vacancier doit (lui-même ou ses ayants droits) :

1/ Prévenir OK VACANCES - LIBRES DE PARTIR par lettre recommandée avec AR, dès la survenue du sinistre, dans un délai maximum de 4 jours après la date constatant l'impossibilité de participer au séjour (certificat médical obligatoire dans le cas d'une non antériorité médicale et hospitalisation dans le cas d'une antériorité médicale).

2/ Nous adresser par courrier dans les plus brefs délais le certificat médical attestant de l'impossibilité de participer au séjour OK VACANCES - LIBRES DE PARTIR. Ne pas oublier de nous indiquer les noms et adresses du vacancier, du numéro de client et de réservation, la nature de l'annulation (maladie, accident, hospitalisation etc . . .).

3/ Nous fournir tous les renseignements et justificatifs originaux demandés. Toute annulation du fait du client doit être obligatoirement notifiée par courrier en recommandé. Dans tous les cas, les frais de dossier reste exigible. Tout séjour écourté pour quelque raison que ce soit reste intégralement dû. En cas d'annulation par le client, nous vous conseillons de souscrire une garantie "interruption de séjour" pour un montant de 1,7 % du séjour (option). Les déduits et frais de dossier lui seront exigibles selon la base suivante :

- A plus de 45 jours avant le départ : retenue des frais de dossier à hauteur de 90 € et de les frais de dossier.
- 45 jours avant le départ : retenue de 25% du montant total du séjour ou du voyage.
- De 44 à 11 jours avant le départ : retenue de 50% du montant total du séjour ou du voyage.
- De 10 à 4 jours avant le départ : retenue de 90% du montant total du séjour ou du voyage.
- A moins de 3 jours du départ : retenue de 100% du montant total du séjour ou du voyage (annulation, non présentation sur le lieu de départ, ou renoncement au séjour . . .).

La garantie annulation doit être souscrite avant le départ, elle permet le remboursement partiel des sommes payées pour le séjour (garantie annulation et cotisation sont retenues). Cette garantie est à souscrire dès l'envoi du dossier d'inscription; son montant est de 3,8% (en sus) du montant du séjour. En cas d'annulation par le client ayant souscrit la garantie annulation. Tout séjour ou voyage écourté pour quelque raison que ce soit reste intégralement dû. (hors souscription interruption de séjour pour 1,7 % du séjour).

## LA GARANTIE INTERRUPTION DE SEJOUR

Vous pouvez en outre souscrire une garantie interruption de séjour pour un montant de 1,7 % du montant total du séjour. Garantie : si le voyage est interrompu pour l'un des motifs suivants et nécessite impérativement un rapatriement :

- rapatriement de l'assuré ou de l'un des membres de sa famille ou le compagnon de voyage.
- retour anticipé par suite de maladie grave, accident grave

# Conditions générales

ou décès d'un membre de la famille.

- dommages graves nécessitant impérativement la présence de l'assuré et atteignant sa résidence principale ou secondaire, les locaux professionnels. Il sera remboursé au prorata temporis, la partie du séjour non effectuée, à compter du lendemain de la date de rapatriement, un maximum de 1500 € par personne, cette garantie ne s'applique pas à la billetterie de transport. (franchise : 40 €)

## ASSURANCE RESPONSABILITE & RAPATRIEMENT

La responsabilité civile professionnelle de OK VACANCES - LIBRES DE PARTIR est souscrite auprès de Allianz Assurance RC N° 411 07 356. La responsabilité de OK VACANCES - LIBRES DE PARTIR ne pourra être retenue en cas d'omission d'information, violence, vol et non respect du règlement intérieur de OK VACANCES - LIBRES DE PARTIR. Nos prix comprennent l'assurance assistance contrat N° 58 662 864 et le rapatriement selon les conditions assurances. Les frais médicaux ne sont pas couverts par notre assurance. Pour les autres cas, il y a lieu de souscrire une assurance personnelle, en particulier pour les vols, pertes, détériorations des bagages ou objets personnels. En aucun cas, OK VACANCES - LIBRES DE PARTIR ne pourra être tenu responsable des vols ou pertes d'argent, d'effets ou objets personnels (vêtements, walkman, téléphones mobiles, etc.).

## RESPONSABILITE

OK VACANCES - LIBRES DE PARTIR ne peut être tenu pour responsable des retards de transports, les dates et les horaires de transports ferroviaires, des accidents dépendants de notre volonté ou occasionnés par l'un de nos prestataires (transporteurs, hôteliers, etc...). Nous nous réservons le droit, si les circonstances l'exigent et ce, dans l'intérêt des participants, de modifier un itinéraire, un lieu de séjour, l'exécution d'un programme. Nous nous réservons le droit d'annuler un séjour si le nombre minimum de participants nécessaires à son maintien n'est pas atteint. Une nouvelle destination sera alors proposée. En cas de refus de la part du participant, les sommes versées seront intégralement remboursées, sans autres dédommagements.

## FORMALITE POUR LES SEJOURS

En France métropolitaine, une photocopie de la carte d'identité ou un duplicata suffit. Pour les personnes de nationalité française :

- Dans l'Union Européenne, la carte d'identité en cours de validité est obligatoire ;
- Dans les autres pays, prévoir un passeport en cours de validité, les visas en cours de validité (notamment pour les non ressortissants français) et les vaccinations en vigueur à jour.

Pour les non ressortissants français, veuillez consulter les services préfectoraux.

Pour tout séjour en Europe, retirer auprès des caisses d'assurances maladie dont vous dépendez, une carte européenne qui remplace la fiche E111 sécurité sociale, valable dans les pays européens où se déroule le séjour.

## PRIX

Les prix indiqués ne peuvent être considérés comme définitifs.

Nos tarifs sont soumis aux modifications du cours des changes, des tarifs transports et au coût de l'énergie (pétrole). Les fluctuations d'ordre économiques peuvent entraîner une modification des tarifs ou des prestations avant le départ.

## RECLAMATIONS

Les réclamations pourront être faites dans un délai maximum de 30 jours après la fin du séjour. Elles pourront se faire par téléphone, mais devront obligatoirement être suivies d'un fax ou d'un courrier. Les prix mentionnés dans le tarif sont valables sous réserve d'erreur de composition.

## MEDICAMENTS

Toujours dans sa recherche du confort et d'un service de qualité pour nos clients, nous avons décidé de mettre en place, le pilulier sécurisé fourni par nos soins. Les traitements médicaux devront IMPERATIVEMENT être préparés par l'infirmière de votre établissement (le cas échéant, par la personne responsable de l'observance).

Les traitements devront être préparés UNIQUEMENT dans les piluliers sécurisés que nous vous fournissons au plus tard 1 mois avant les séjours avec toutes les consignes en matière de prise en charge médicale.

Il est INDISPENSABLE de remplir scrupuleusement les renseignements médicaux dans le dossier de réservation et d'y joindre toutes les pièces justificatives demandées.

Pour tout changement de traitement médical entre l'envoi du dossier et le début du séjour,

NE PAS OUBLIER de nous fournir la nouvelle prescription médicale.

## ARGENT DE POCHE

OK VACANCES - LIBRES DE PARTIR vous conseille de nous faire parvenir l'argent de poche de chaque vacancier. Ceci évite les problèmes pouvant léser le vacancier durant le séjour. Nous vous fournissons un décompte en fin de séjour pour les vacanciers n'ayant pas d'autonomie financière. Le chèque devra nous parvenir un mois avant le départ à l'ordre de OK VACANCES - LIBRES DE PARTIR. L'encadrement a reçu les consignes de ne pas accepter d'argent lors des départs.

## FORMALITE POUR LES SEJOURS

En France métropolitaine, une photocopie de la carte d'identité ou un duplicata suffit pour les personnes de nationalité française.

## FICHE TROUSSEAU

Une fiche trousseau individuelle vous sera fournie, à titre indicatif, avant le départ (lors de l'envoi des convocations de départ). Elle devra être placée dans la valise afin d'être vérifiée à l'arrivée et au départ du séjour. Tout linge devra être impérativement marqué.

## DROIT A L'IMAGE

Dans le cadre de notre nouveau site internet nous souhaitons diffuser des photos de séjours. Les personnes désirant consulter ces dernières devront se munir d'un code d'identification via nos services.

Toutes personnes ne désirant pas être diffusées sur notre site devra nous le signaler par écrit à : OK VACANCES - LIBRES DE PARTIR - rue du 8 Mai - 42390 VILLARS.

## DISPOSITION LEGALES ET REGLEMENTAIRES

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme.

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, 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 contrares figurant au recto du présent document, 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 présent document 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 24 heures 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.

Extrait 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 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 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 :

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.

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 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 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 préjudice 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 le vendeur 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 préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

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 préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

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

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.