CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

Particuliers : 09/10/2019

1 • DISPOSITIONS LIMINAIRES

Sauf stipulations contraires écrites et signées par les parties, les présentes Conditions Générales de Ventes (ci-après CGV) s'appliquent dans leur intégralité à toute offre de prestation et à toute prestation sur le site de Castegens (ci-après La Bataille) telle que l'accès au village d'Aliénor et au spectacle de la Bataille (ci-après les Prestations) vendus par l'Association Castillon 1453 (ci-après le Vendeur) auprès d'individu ou d'ensemble d'individus traitant directement avec la Bataille et venant à moins de 20 personnes (ci-après les Clients). Elles en constituent les conditions essentielles et déterminantes et prévalent sur tout document émanant du Client ou prospectus et catalogues émis par le Vendeur qui n'ont qu'une valeur indicative. Dès lors, toute commande de Prestations auprès du Vendeur implique, de la part du Client, une acceptation sans réserve des CGV. Le Vendeur pourra à tout moment modifier les CGV. Le fait, pour le Vendeur, de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une quelconque clause des CGV, ne saurait être interprété comme renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'ensemble des clauses. Si l'une des clauses des CGV se trouve nulle ou annulée pour quelque raison que ce soit, les autres clauses n'en seront pas affectées et les Parties négocieront de bonne foi pour modifier la clause annulée. Dans les CGV, les ''Titres d'accès'' désignent les billets d'entrée à la Bataille et aux animations proposés au village d'Aliénor et les ''Coupons restauration'' désignent les coupons délivrés par le Vendeur et à faire valoir auprès du point de restauration situé au village d'Aliénor.

2 • COMMANDE DE PRESTATIONS (CI-APRÈS LA COMMANDE)

2.1. Passation de la Commande

La Commande s'effectue :

- au guichet du Vendeur, situé 5 Allée de la République, BP 89, 33 350 Castillon-la-Bataille.
- par téléphone au +33 (0) 5 57 40 14 53 de 9h à 18h, du Lundi au Vendredi (tarif d'une communication normale) ;
- sur le Site Internet du Vendeur, accessible à l'adresse ''https://www.batailledecastillon.com'' (ci-après le Site Internet).

Le Client précise dans la Commande la date des Prestations, le nombre de Titres d'accès et de Coupons restauration demandés et leur adresse de livraison (adresse postale ou e-mail), ainsi que le nom des bénéficiaires des Titres d'accès à la Bataille et les éventuelles demandes en vue de la souscription d'une assurance annulation.

Procédure de commande en ligne sur le Site Internet: La Commande est passée en langue française ou anglaise. A cet effet, le Client choisit les Prestations, pour une date déterminée, et les place dans son panier. Après avoir cliqué sur ''Commander'', il reporte ses informations dans les champs prévus à cet effet (un retour à l'étape précédente étant toujours possible, dans le but de modifier les éléments indiqués), puis il vérifie la Commande, incluant la désignation, le prix et les modalités de paiement des Prestations, ainsi que la participation aux éventuels frais de dossier et les modalités de livraison des Titres d'accès et Coupons restauration, avant de la valider. Le Vendeur en accusera réception par e-mail, comprenant en pièce jointe la facture, les billets et autres ''Bons d'échange'' à imprimer avant passage.

2.2. Effet de la Commande : La Commande est ferme et définitive pour le Client, qui ne peut l'annuler ou la modifier que dans les conditions prévues par les CGV. Elle est ferme et définitive pour le Vendeur après confirmation écrite (ci-après Confirmation) de la Commande de sa part, par voie électronique. Après la commande définitive du Client, celui-ci, pour tous compléments peut contacter au +33 (0) 05 57 40 14 53.

3 • PRIX

Les prix des Prestations sont ceux indiqués sur les brochures du Vendeur et/ou sur le Site Internet ou, pour les Prestations de restauration, sur le menu. Ils sont exprimés en €uros et TTC. Ils ne comprennent pas les frais d'expédition des Titres d'accès et Coupons restauration ni les dépenses personnelles des Clients dans le village d'Aliénor et notamment pas les repas (sauf compris dans un forfait-séjour ou cas de l'achat de Bons d'échange ou Coupons restauration). Lorsque le tarif est conditionné par l'âge des enfants, l'âge des enfants pris en compte est celui du premier jour de l'exécution des Prestations. Un justificatif de l'âge des enfants pourra être demandé à tout moment par le personnel du Vendeur. A défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte.

4 • MODALITÉS DE PAIEMENT

Commandes au guichet : le règlement s'effectue, au moment de la Commande, par carte bancaire, par chèque libellé à l'ordre du Vendeur ou en espèce.

Commandes à distances (téléphone, télécopie, e-mail, Site Internet) : le règlement s'effectue par carte bancaire au moment de la Commande, selon une procédure sécurisée.

5 • REMISE DES TITRES D'ACCÈS, BONS D'ÉCHANGE ET COUPONS RESTAURATION

Les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration seront, dès le paiement en totalité de la Commande et au choix du Client :

- soit adressés immédiatement en suivant par e-mail (e-billet), dans le cas d'un achat réalisé par internet ;
- soit adressés par voie postale sous un délai maximum de 2 jours ouvrables à l'adresse indiquée par le Client lors de la Commande et validée par le Vendeur lors de l'attribution d'un numéro de réservation, dans le cas d'un achat par téléphone ;
- soit retirés à l'un des guichets du Vendeur (auquel cas le Client est seul responsable du retrait effectif des billets préalablement aux dates et heures des Prestations).

En cas de perte ou de détérioration des Titres d'accès, Bons d'échange ou Coupons restauration, le Client en informe le Vendeur dans les meilleurs délais, et retire auprès du guichet du Vendeur, le jour de l'entrée sur le site de la Bataille, des billets régénérés.

6 • CONDITIONS DES PRESTATIONS

Les Titres d'accès et Bons d'échange sont datés et valables uniquement pour la date qu'ils mentionnent. Les Titres d'accès à la Bataille sont nominatifs et valables uniquement pour la ou les personnes mentionnées sur les Titres d'accès ou Bons d'échange. A cet égard, le personnel du Vendeur peut demander la présentation d'une carte d'identité à tout Client. Le restaurant est accessible aux Clients munis d'un Titre d'accès à la Bataille le jour même. En tout état de cause, le Vendeur ne peut garantir les couverts pour les Prestations de restauration, hors cas d'une réservation préalable par le Client. En cas de réservation préalable des Prestations de restauration, le Client devra confirmer sa réservation dès son arrivée à la Bataille et faire valider son Bon d'échange au guichet prévu à cet effet. Les Coupons restauration sont uniquement acceptés dans le point de restauration du village d'Aliénor. Ils sont uniquement valables pendant la durée de la saison en cours. Les animaux de compagnies ne sont pas acceptés sur le site pour ne pas gêner les animaux de la Bataille. Contrairement à d'autres spectacles, chaque billet payant fait l'objet de l'attribution d'une place précise. Les enfants bénéficiant d'une entrée gratuite sont assis sur les genoux de leur accompagnant durant toute la représentation. Lors d'une réservation, le nombre d'entrées gratuites ne pourra donc excéder le nombre de billets payants. Les places doivent être occupées au plus tard à 22h30. Au-delà de cet horaire, elles ne peuvent plus être retenues.

7 • RÉCLAMATIONS

Toute réclamation afférente aux Prestations doit être adressée au Vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée de tous justificatifs, tels que les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration, comportant le nombre de Clients. Le tout dans un délai de 15 jours à compter de l'exécution des Prestations, à peine d'irrecevabilité. Tout consommateur peut recourir gratuitement à une procédure de médiation auprès de : Médiateur du Tourisme et du Voyage – BP 80 303 – 85 823 Paris Cedex 17 - selon les modalités fixées sur le site ''www.mtv.travel/'' dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la saisine du Vendeur et dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite formulée auprès du Vendeur.

8 • MODIFICATIONS ET ANNULATION PAR LE CLIENT - ASSURANCE-ANNULATION

Les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration livrés au Client ou retirés sur place ne sont ni remboursables, ni échangeables, ni reportés. Si la demande de modification porte sur la diminution du nombre de personnes sollicitant les Prestations ou sur l'annulation d'une ou plusieurs des Prestations commandées, la modification sera considérée comme une annulation au sens de l'alinéa suivant.

Annulation ou non présentation du Client le jour dit : en cas d'annulation de tout ou partie de la Commande par le Client, quelle qu'en soit la cause, celui-ci ne pourra prétendre à aucun remboursement de la part du Vendeur. Concernant les Prestations de restauration ayant fait l'objet d'une réservation, si le Client ne se présente pas au restaurant au moins une demie heure avant l'heure de début du spectacle, le Client pourra être redirigé par le personnel du Vendeur vers un autre point de restauration ; en ce cas, si le tarif de ce point de restauration est inférieur au tarif du restaurant initial, il ne sera procédé à aucun remboursement.

DROIT DE RÉTRACTATION ARTICLE L 221-28 (12°) DU CODE DE LA CONSOMMATION

Le Droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : de prestations de services d'hébergements, autres que d'hébergement résidentiel, de transports de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou une période déterminée.

Assurance annulation : sur demande du Client lors de la Commande, le Vendeur souscrit, au nom et pour le compte du Client, une assurance annulation, auprès de la compagnie Allianzl Assistance, permettant le remboursement du montant des Prestations au Client, dans les conditions précisées par la police d'assurance et notamment en cas de maladie ou incapacité temporaire grave, incapacité permanente, accident grave ou décès ; dommage matériel ou cambriolage nécessitant la présence de l'assuré ; dommages graves au véhicule de l'assuré survenant dans les quatre heures précédant le départ ; convocation à un examen de rattrapage dans le cadre des études supérieures ; obligation de présence notifiée par l'employeur de l'assuré ; naissance de l'enfant de l'assuré ; grève générale des transports ; vol des titres d'accès et réservations associées.

9 • MODIFICATION ET ANNULATION PAR LE VENDEUR

Le Vendeur peut à tout moment supprimer ou modifier les Prestations proposées dans ses brochures et sur son Site Internet. Lorsque, avant la date d'exécution des Prestations, l'exécution de l'une des Prestations essentielles (à savoir : l'accès au site de Castegens et les prestations de restauration) de la Commande est rendue impossible par suite d'un évènement extérieur qui s'impose au Vendeur, celui-ci en avertit le Client dans les meilleurs délais et lui propose une modification de la Commande, par courrier, e-mail ou télécopie. Le Client peut alors :

- soit demander la résolution de la Commande, sans pénalité ni frais et avec remboursement intégral, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Vendeur dans un délai de vingt jours à compter de la date initialement convenue pour ces prestations,
- soit accepter la modification proposée par le Vendeur. Le Client fait connaître son choix au Vendeur, par écrit, dans les meilleurs délais. Lorsque, au cours du séjour du Client sur le site de Castegens, l'une des Prestations essentielles de la Commande ne peut être exécutée par le Vendeur pour une raison injustifiée et autre que la force majeure, le Vendeur propose au Client, dans la mesure du possible, une Prestation en remplacement de la Prestation non exécutée. En cas d'annulation, par le Vendeur ou l'organisateur de cette manifestation, d'une représentation de la Bataille, et sous la réserve expresse que l'annulation ait lieu avant que la moitié du spectacle de la Bataille soit écoulée, les billets du spectacle seront intégralement remboursés sur demande. Cette demande devra impérativement intervenir par écrit, accompagnée de justificatifs (notamment Titre d'accès), dans les 30 jours suivant l'annulation sous peine d'irrecevabilité.

10 • PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Vendeur garde la pleine et entière propriété de ses droits de propriété intellectuelle, concernant notamment ses marques et autres signes d'identification. Le Client s'interdit de les copier ou de les imiter, directement ou indirectement. Toute reproduction de la marque et des signes d'identification appartenant au Vendeur est soumise à validation préalable et par écrit par le Vendeur.

11 • DONNÉES PERSONNELLES

Sous réserve de l'acceptation du Client au moment de la Commande, ces données personnelles font l'objet d'un traitement informatique permettant de fournir des informations aux Clients sur les prestations et les offres du Vendeur. Ces données personnelles peuvent également être transmises aux partenaires du Vendeur, lorsque cela est utile à l'exécution des Prestations, notamment au partenaire du Vendeur assurant l'enregistrement des réservations par internet. Conformément aux dispositions légales, les Clients disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles les concernant. Ce droit peut être exercé :

- en s'inscrivant gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique ;
- en écrivant au Vendeur à l'adresse : Association Castillon 1453, 5 Allée de la République BP 89, 33 350 Castillon-la-Bataille, en précisant ses nom, prénom et domicile…

12 • RESPONSABILITÉ

La responsabilité du Vendeur ne pourra en aucun cas être engagée, en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de la Commande imputable au Client ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers.

13 • FORCE MAJEURE

Les obligations du Vendeur sont automatiquement suspendues, sans que celui-ci ne puisse être tenu responsable d'une quelconque inexécution, en cas de force majeure et, de manière générale, en cas d'évènement indépendant de sa volonté empêchant l'exécution normale de la Commande. Le Vendeur informe le Client de la survenance d'un tel évènement par courrier ou e-mail, en précisant les Prestations concernées. Si l'évènement de force majeure ou ses conséquences perdurent pendant une durée supérieure à 20 jours à compter de l'envoi de ce courrier ou e-mail, chaque Partie pourra annuler la partie de la Commande que le Vendeur est dans l'impossibilité d'exécuter, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans que cette annulation ne puisse donner lieu à une quelconque compensation, pénalité ou indemnité.

14 • ASSURANCE DU VENDEUR

Le contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du Vendeur couvre les risques suivants : dommages corporels, matériels et immatériels confondus pour une valeur de 16 000 000 €, sous réserve des limites suivantes : 4 995 000 € pour les dommages matériels et 1 498 000 € pour les dommages immatériels consécutifs.

15 • COORDONNÉES

Vendeur et organisateur : Association Castillon 1453, 5 Allée de la République, 33 350 Castillon-la-Bataille, déclaration de création : n° W335003227 du 14/11/2015 (sous-préfecture de Libourne), SIREN 815 034 251, licences entrepreneur de spectacle : 1-1112147, 2-1109960 et 3-1109961.

Assureur : Groupama Centre-Atlantique - 2 avenue de Limoges - CS 60001 - 79044 Niort Cedex9.

16 • LITIGES

Les CGV et l'exécution des Commandes sont régies par le droit français.

17 • EXTRAITS DU CODE DE 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 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 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 État membre de l'Union Européenne ou d'un État 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 ; 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 ;

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

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

Article R.211-5 L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-6 Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 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, 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 paragraphe 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 R.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 préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception: - soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées; - soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R.211-10 Dans le cas prévu à l'article L.211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

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