



## Escapade golfique en Ecosse

21 – 28 Juin 2020



### Conditions particulières de vente

JANUS est une **SAS (Société par actions simplifiée)**, ayant comme objet l'organisation de séjours de courte durée avec séminaire professionnel pour ses clients et au capital social de 9.815.636 € et dont le siège social se situe au 1, Rue Augustine Variot 92240 Malakoff.

Elle est immatriculée au **RCS de Nanterre (n° SIRET : 530330174)** et au **registre des agents de voyages Atout France** sous le numéro : **IM092170012**.

La société JANUS dispose d'une garantie financière auprès d' **ATRADIUS CREDITO Y CAUCION S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS**, 159 Rue Anatole France, CS50118 , 92596 Levallois-Perret, France .

La société JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN a souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de **ALLIANZ IARD**, 1 Cours Michelet CS30051 92076 PARIS LA DEFENSE Cedex, France.

Le nom commercial de la société JANUS dans le cadre de son activité « voyage » est : « LES VOYAGES DU QUOTIDIEN ».

#### **1) OBJET ET PORTEE DES CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**

Ces conditions régissent l'organisation et les ventes, faites par La société JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN, de voyages ou de séjours individuels ou collectifs de courte durée adossés à tout événement professionnel et/ou formation au sens des articles L.211-1 et suivant, et R.211-1 et suivant du Code du Tourisme. L'achat des voyages et séjours auprès de JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN entraîne l'entière acceptation sans réserve de ces conditions particulières de vente par le client, qui sont réputées lues et acceptées après signature des contrats de vente.

La liste exhaustive des prestations incluses dans le séjour touristique sera établie sur le bon de commande. Les photos figurant sur les brochures ne sont que des exemples d'hébergement pour des qualités de confort égal. En cas de contradiction entre les conditions particulières de ventes et le contrat conclu, les clauses du contrat prévaudront.

#### **2) PROCESSUS DE COMMANDE / INSCRIPTION**

Tout client qui s'inscrit au voyage de la société JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN reconnaît avoir pris connaissance de la description du produit choisi, des conditions générales et particulières de vente et de toutes les mises en garde ainsi que des

réserves figurant dans le bon de commande et tout spécialement les avertissements concernant le transport aérien et les bagages, les formalités, et les accepte dans leur intégralité.

Les fiches descriptives figurant dans les journaux Quotidien du Médecin et Quotidien du Pharmacien ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur commande, du contenu des prestations proposées relatives au séjour, au prix, aux modalités de paiement du prix, et aux conditions d'annulation et de modification du voyage.

JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur le bon de commande, notamment concernant le prix et le contenu des prestations du séjour dans le respect des conditions définies dans le présent document.

Vous pouvez vous inscrire aux voyages et séjours auprès de nos conseillers (par courrier ou mail) au moyen du bulletin de commande.

Le processus d'inscription est le suivant :

- Vous sélectionnez le bon de commande ;
- Vous remplissez le bon de commande envoyé par le conseiller par courrier ou par e-mail.
- L'acceptation par retour de mail ou de courrier vaut alors inscription.

Si les prestations du séjour touristique choisies sont disponibles, l'inscription engage définitivement le client qui ne peut annuler le contrat que dans les conditions de l'article 5 ci-après. Si les prestations du séjour touristique ne sont pas disponibles, JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN en fait part au client et peut l'inscrire sur une liste d'attente.

Si le client venait à ne pas accepter les modifications proposées, le contrat sera résilié de plein droit et l'ensemble des sommes versées par le client seront intégralement remboursées.

### **3) PRIX**

#### **3.1. Descriptif du prix**

Les prix de nos voyages ont été en Euro. Ils sont établis en fonction des conditions économiques en vigueur. En cas de modification significative des données économiques (coût du transport, taux de change, redevances, taxes, coût du carburant), nous nous réservons le droit de modifier nos prix de vente. Cette modification ne pourra intervenir moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur a la possibilité de résoudre le contrat.

Nous attirons votre attention sur la nécessité de vous faire confirmer le prix de votre voyage au moment de l'inscription, nos tableaux des prix n'étant pas contractuels, ainsi que sur le fait que certains tarifs peuvent varier avec ceux pratiqués par certains établissements locaux, promotions de dernière minute, etc.

Aucune contestation concernant le prix ne pourra être prise en considération au retour.

Les fiches descriptives des séjours de JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN mentionnent ce qui est compris dans le prix et ce qui ne l'est pas.

Sauf indication contraire sur les fiches descriptives des séjours, le forfait de base ne comprend pas l'acheminement à l'aéroport de départ, les suppléments, les boissons, extras, les dépenses personnelles, les dépenses à régler sur place, les visites et excursions facultatives, les activités complémentaires, les spectacles, les frais de vaccin, les visas et tout service ou prestation non indiqués dans le descriptif. Le prix peut être amené à évoluer pendant la saison. Cependant le prix indiqué sur la fiche descriptive au moment de l'inscription est le prix en vigueur.

La renonciation du client à certains services ou prestations indiqués sur le bon de commande ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

#### **3.2. Modalité de paiement**

• A plus de 60 jours de la date du départ paiement à l'inscription d'un acompte d'environ 30% du prix total. Pour le voyage en Ecosse, objet des présentes, et pour des raisons de simplification et de relative proximité du départ impliquant de notre part des engagements fermes auprès de nos prestataires, l'acompte est forfaitairement fixé à 1400 euros par personne participant au voyage. Le solde est dû pour le 20 Avril 2020.

- A moins de 60 jours de la date du départ, paiement du montant total du voyage.

Autrement dit, toute réservation doit être obligatoirement accompagnée du versement d'un acompte de 1400 euros. Le solde du voyage doit être effectué au plus tard 60 jours avant la date du départ. Le client n'ayant pas versé les acomptes et le solde aux dates convenues est considéré comme ayant annulé son voyage de son propre fait, sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation, et encourt de ce fait les frais d'annulation selon le paragraphe 5.1 des présentes conditions. Pour les commandes intervenant moins de 60 jours avant le départ, le règlement de la totalité des prestations est exigé à l'inscription.

### 3.3. Défaut de paiement du solde

Tout défaut de paiement du solde dans les délais indiqués, qu'il soit total ou partiel, entraînera la suspension de l'exécution du forfait touristique, les frais en découlant étant à la charge de l'utilisateur, sans préjudice de toute action pouvant être entreprise à son encontre.

De ce fait JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du séjour.

### 3.4. Moyens de paiement

Vous pourrez payer par chèque, ou par carte bancaire dans les limites autorisées par la loi.

## **4) FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES**

Certaines formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage, sont disponibles sur le descriptif du voyage. Toutefois, il incombe au voyageur de s'enquérir de ces formalités auprès du site internet du ministère français des affaires étrangères, [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), sous la rubrique « conseils aux voyageurs » de s'y conformer et, le cas échéant, d'en supporter les frais.

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage vous devez vérifier que vous êtes en possession d'un passeport ou autre document, en cours de validité et conforme aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage, lesquels peuvent être différentes en fonction de votre propre nationalité.

Il est rappelé que la réglementation de certains pays impose une validité des passeports supérieure à 6 mois suivant la date du retour. Certains pays imposent par ailleurs la disponibilité de plusieurs pages "vierges" à l'intérieur des passeports.

Les personnes qui ne seraient pas de nationalité française doivent s'informer et se renseigner, avant de s'inscrire et de réaliser leur voyage, sur les formalités administratives (visas...) et sanitaires (vaccins...) requises notamment auprès des ambassades et consulats compétents.

Les conséquences du non-respect des formalités administratives et sanitaires par le voyageur, telle que l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée, sont de la seule responsabilité de ce dernier.

JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires préalablement ou au cours du voyage (ex perte des papiers d'identité et/ou billets de train,...).

## **5) MODIFICATION OU ANNULATION DU CONTRAT**

L'acheteur est informé que l'ensemble des prestations proposées par JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN en son propre nom n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les prestations commandées sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes.

### 5.1. Modification ou annulation du fait du client

Toute demande d'annulation ou de modification devra être adressée par mail. La date de réception de la demande sera celle retenue pour les frais.

En cas d'annulation vous devrez informer la compagnie d'assurance par lettre avec accusé de réception. La compagnie d'assurance appréciera en fonction des documents que vous fournirez directement la date et les circonstances à l'origine de votre annulation, avant de décider d'accepter ou pas de vous rembourser les frais d'annulation. Les montants et les plafonds des garanties et les événements ouvrant droit à la garantie annulation de voyage sont mentionnés à la rubrique **Assurances**.

### Avant le départ

Toute demande de modification de l'une ou de l'autre des prestations du séjour, sollicitée après l'inscription, sera facturée 50€ par personne, et réalisée à la condition que JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN soit en mesure de satisfaire cette demande et à la condition que cette demande soit formulée plus de 15 jours avant la date du départ.

Toute demande de modification de prestation aérienne ou terrestre ou toute demande de modification de l'orthographe du nom du client formulée après émission de titres nominatifs et à moins de 30 jours de la date de départ sera considérée comme une demande d'annulation par le client, suivie d'une nouvelle demande d'inscription.

En vertu de l'article L211-14 II du Code de Tourisme, vous pouvez annuler votre contrat avant le début du séjour ou du voyage sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

**En toute autre hypothèse, vous ne pouvez pas annuler votre voyage sans perdre les sommes versées et sans avoir à payer des frais de résiliation.**

**Toute annulation partielle ou totale des places réservées ou modification émanant du client, entraîne la perception des frais de résiliation suivants :**

<b>10.00 % à plus de 121 jours avant le départ</b>
<b>20.00 % de 121 jours à 91 jours avant le départ</b>
<b>40.00 % de 90 jours à 61 jours avant le départ</b>
<b>50.00 % de 60 jours à 31 jours avant le départ</b>
<b>80.00 % de 30 jours à 15 jours avant le départ</b>
<b>100.00 % de 14 jours à 0 jours avant le départ</b>

Attention : pour tous les billets (avion, etc.) une fois émis, ainsi que pour les visas déjà obtenus, la pénalité s'élève à 100% en cas d'annulation ou de modification.

Si vous vous présentez en retard aux lieux de départ mentionnés dans votre mémo de vol, JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN mettra tout en œuvre pour trouver des solutions de remplacement, mais en aucun cas ne pourra être tenu responsable de n'avoir pas rempli les prestations prévues. Les frais entraînés par ces modifications (transfert en taxi, et autres frais) seront à votre charge.

Si vous ne vous présentez pas à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans votre mémo de vol ou si vous trouvez dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes,...), et sauf cas de force majeure, le voyage ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus seront dus à JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN.

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même bulletin d'inscription annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé à JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN, avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/des voyageur(s). Tout refus de la part du ou des voyageurs restants inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de leur part, du ou des voyageurs concernés, avec application du barème de l'article 5.1.

### Après le départ

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent cependant résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

## 5.2. Annulation ou modification du fait de JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN

### 5.2-1 Annulation du fait de la JANUS-LES VOYAGES DU QUOTIDIEN

JANUS-LES VOYAGES DU QUOTIDIEN peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués, mais n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire, si :

1-Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que JANUS-LES VOYAGES DU QUOTIDIEN notifie la résolution du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours.

2-JANUS-LES VOYAGES DU QUOTIDIEN est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

#### 5.2-2 Modification du fait de JANUS-LES VOYAGES DU QUOTIDIEN

##### Avant le départ

Selon les articles L.211-13, R. 211-9 et R211 -10 du Code du tourisme, si avant le départ JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN se voit contrainte d'apporter un changement important dans les prestations incluses dans le séjour touristique commandé, JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN vous avertira par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, le plus rapidement possible.

Vous pourrez :

- Soit résilier le contrat, et obtenir le remboursement intégral des sommes au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17 du Code de Tourisme
- Soit accepter la modification proposée par la société JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN. Dans ce cas, un nouveau bon de commande sera établi avec les modifications. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de la réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

##### Après le départ

Lorsqu'après votre départ JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN se voit contrainte d'apporter un changement important dans les prestations incluses dans le séjour touristique représentant un pourcentage non négligeable du prix, JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des prestations équivalentes sans supplément de prix.

Si ces solutions sont de qualité inférieure, JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN s'engage à rembourser le client de la différence de prix entre les deux prestations.

Si JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN ne peut proposer aucune solution de remplacement ou si vous les refusez pour des raisons valables, JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN s'engage à vous rapatrier vers le lieu de départ du circuit ou le lieu d'arrivée du circuit ou tout autre lieu convenu entre JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN et le client.

#### **6) CESSIION DU CONTRAT**

Vous pourrez conformément aux articles L211-11 et R211-7 du Code du tourisme vous faire remplacer sans frais pour votre voyage à condition que des titres nominatifs n'aient pas été édités.

Vous devez en informer JANUS – LES VOYAGES DU QUOTIDIEN au plus tard 7 jours avant le début du voyage par mail. A noter que tout changement de nom entraînant une modification dans la configuration des chambres et survenant à moins de 21 jours du départ ne pourra se faire que sous réserve de disponibilité des hébergements. JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN ne peut garantir la disponibilité pour tout changement survenant à moins de 21 jours avant le départ.

## **6) RESPONSABILITE**

En vertu de l'article L.211-16 du Code du tourisme, JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable du fait de circonstances relevant de la force majeure, du fait de tiers extérieurs aux prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat, dont le client serait responsable.

JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN ne pourra être tenue pour responsable des retards, des modifications d'horaires ou d'itinéraires du transporteur aérien, que le client déciderait d'utiliser avant, après ou pendant la période de séjour. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN.

JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN ne peut pas être tenue responsable du défaut d'enregistrement des clients sur le lieu de départ du voyage, occasionné par un retard de pré-acheminement aérien non organisé par ses soins, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

Elle ne peut être tenue pour responsable:

- lorsque les participants ne se présentent pas aux heures et lieux mentionnés sur leur convocation ;
- lorsque les participants présentent des documents d'identité ou documents sanitaires périmés ou non valables pour le voyage réservé ;
- lors d'un refus de délivrance par les autorités compétentes des documents nécessaires à l'entrée du pays. Nos informations sur les formalités sont valables pour les ressortissants des pays de la Communauté Européenne. Les clients des autres nationalités sont obligés de s'informer par eux-mêmes sur les formalités exigées pour leur voyage

## **7) ASSURANCE**

Dans le cadre du package proposé aux clients pour ce voyage en Ecosse, une assurance multirisques, souscrite auprès d'AXA est incluse dans le package proposé. Les garanties proposées dans le cadre de ce contrat, sont énoncées dans le document joint. Nous vous invitons à les lire très attentivement.

Par ailleurs, s'agissant d'un voyage de Golf les participants sont informés qu'ils doivent être à jour de leur licence de golf et avoir fourni le certificat médical attestant qu'ils sont aptes à la pratique du golf en compétition.

A noter que JANUS LES VOYAGES DU QUOTIDIEN décline toute responsabilité en cas de dommage causé au matériel éventuellement confié par les prestataires locaux dans le cadre des activités prévues au programme (que ce soit à terre ou à bord, dans le cas de croisières).

Il vous appartient avant ou au cours de votre voyage de contacter personnellement notre assureur ou toute autre compagnie d'assurance qui vous garantit pour votre voyage pour déclencher l'assurance.

Dans les assurances proposées, la prime d'assurance, les frais de visa, les frais d'inscription, les taxes aéroportuaires ainsi que les frais d'annulation à plus de 90 jours avant la date du départ ne sont remboursables ni par JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN ni par l'assureur.

**Les remboursements ne seront effectués par l'assureur que si l'annulation a pour cause les motifs reconnus par ce dernier.** En cas de besoin d'assistance au cours du voyage, le client doit impérativement contacter l'assureur afin d'obtenir une prise en charge préalable. Aucun remboursement ne peut être effectué au retour sans l'accord préalable de la compagnie d'assurances.

Les participants sont priés de bien vérifier leur statut avant le début du séjour.

## **8) TRANSPORT AERIEN**

Les horaires des vols spéciaux et les types d'appareil sont toujours communiqués sous réserve et peuvent subir des modifications. Les modifications d'horaires (retardés ou avancés) ne donneront lieu à aucun remboursement. Il en va de même pour le cas où le vol aller aurait lieu le soir et celui du retour le matin.

## **9) HEBERGEMENT**

Les catégories hôtelières communiquées sont celles officiellement décernées par les autorités des pays concernés. Il est important de savoir que certaines disparités peuvent exister d'un pays à l'autre. En général, les chambres triples sont des chambres doubles avec un lit d'appoint. Les chambres single, malgré le supplément, sont souvent plus petites et moins bien situées que les chambres doubles. De plus, les chambres dans les hôtels sont mises à disposition dans l'après-midi du jour de l'arrivée et doivent être libérées le matin du jour du départ. Les informations sur les hôtels données dans la brochure peuvent varier en cours de saison. Les photos des hôtels ne sont pas contractuelles.

## **10) CONDITION PHYSIQUE/APTITUDE A VOYAGER ET A PARTICIPER AUX ACTIVITES PREVUES**

Tout le monde est bienvenu sur les **Voyages du Quotidien**. Néanmoins il se peut que certains voyages ne soient pas envisageables lorsque la condition physique du participant est incompatible avec les activités au programme et/ou l'hébergement et les transports prévus. **Il appartient à chacun de s'assurer de ce que le programme est compatible avec son état de santé et de consulter l'organisation en cas de doute.**

Janus Les Voyages du Quotidien ne saurait être tenu pour responsable si l'état de validité d'un participant s'avérait incompatible avec le programme prévu alors même que ce participant ne nous aurait pas informés d'une situation pré-existante rendant le voyage compliqué voire impossible. Et de ce fait, une fois sur place, aucun remboursement de prestations non « consommées » ne pourrait alors être revendiqué à ce titre.

## **11) RETRACTATIONS ET RECLAMATIONS**

### **11.1. Droit de rétractation**

Conformément à l'article L121-20-4 du Code de la consommation le client ne dispose pas d'un droit de rétractation une fois le bon de commande accepté par mail.

### **11.2. Réclamation**

1ère possibilité : Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être constatée sur place, signalée et justifiée le plus tôt possible, par écrit, par le client. La réclamation ne pourra pas être d'ordre subjectif, mais devra porter exclusivement sur les éléments contractuels du séjour.

Toute réclamation doit être adressée par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception dans le délai d'un mois après la date du retour, à l'adresse suivante : 1, Rue Augustine Variot 92240 Malakoff. Le délai de réponse est de 4 semaines.

En cas de litige, les tribunaux de Paris sont seuls compétents.

## **12) DONNEES PERSONNELLES**

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes et sont destinées à JANUS-LES VOYAGES DU QUOTIDIEN, pour la gestion de leurs prestations. La collecte de ces données permet à la JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN de gérer les demandes des clients et d'assurer l'exécution des contrats passés.

JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN pourra néanmoins, pour les besoins du séjour, être amenée à transmettre ces données à ses prestataires (hôteliers, transporteurs...) dont certains sont situés en dehors de l'Union Européenne.

D'une manière générale, les clients disposent cependant d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant.

Pour exercer vos droits, adressez-vous à JANUS - LES VOYAGES DU QUOTIDIEN à l'adresse suivant : 1, Rue Augustine Variot 92240 Malakoff ou par courriel à : [brigitte.quentin@gpsante.fr](mailto:brigitte.quentin@gpsante.fr)

## **Conditions générales de vente**

### **EXTRAITS DU CODE DU TOURISME**

#### **Conditions générales issues des articles L.211-8 à L.211-16 et R.211-3 à R.211-10 du Code du Tourisme :**

Décret d'application n° 94-490 du 15 juin 1994, relatif à la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyage ou de séjours.

L'ensemble de cette réglementation a été modifiée par l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées

#### **Article L.211-8**

L'organisateur ou le détaillant informe le voyageur au moyen d'un formulaire fixé par voie réglementaire, préalablement à la conclusion du contrat, des caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, des coordonnées du détaillant et de l'organisateur, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de résolution du contrat, des informations sur les assurances ainsi que des conditions de franchissement des frontières. Ces informations sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente. Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles.

#### **Article L.211-9**

Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat et ne peuvent pas être modifiées, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement. L'organisateur ou le détaillant communique toutes les modifications relatives aux informations précontractuelles au voyageur, de façon claire, compréhensible et apparente, avant la conclusion du contrat.

Si l'organisateur ou le détaillant n'a pas satisfait aux obligations d'information concernant les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires avant la conclusion du contrat, le voyageur n'est pas redevable desdits frais, redevances ou autres coûts.

La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées aux articles L. 211-8 et L. 211-10 incombe au professionnel.

#### **Article L.211-10**

Les contrats sont formulés en termes clairs et compréhensibles et, s'ils revêtent la forme écrite, sont lisibles. Lors de la conclusion du contrat, ou dans les meilleurs délais par la suite, l'organisateur ou le détaillant fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable. Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat a été conclu en la présence physique et simultanée des parties.

En ce qui concerne les contrats hors établissement définis à l'article L. 221-1 du code de la consommation, un exemplaire ou la confirmation du contrat est fournie au voyageur sur support papier ou, moyennant l'accord de celui-ci, sur un autre support durable.

Le contrat ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations mentionnées à l'article L. 211-8, et les informations complémentaires portant notamment sur les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées, les coordonnées complètes du représentant local de l'organisateur ou du détaillant et de son garant ainsi que des mentions obligatoires, fixées par voie réglementaire.

Ces informations sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente.

En temps utile avant le début du voyage ou du séjour, l'organisateur ou le détaillant remet au voyageur les reçus, bons de voyage et billets nécessaires, les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

#### **Article L.211-11**



Le voyageur peut, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'organisateur ou au détaillant sur un support durable avant le début du voyage ou du séjour, céder le contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat.

Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur ou le détaillant informe le cédant des coûts réels de la cession. Ces coûts ne sont pas déraisonnables et n'excèdent pas le coût effectivement supporté par l'organisateur ou par le détaillant en raison de la cession du contrat.

L'organisateur ou le détaillant apporte au cédant la preuve des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires occasionnés par la cession du contrat

#### **Article L.211-12**

Après la conclusion du contrat, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le voyageur a droit à une réduction du prix. Dans ce cas, le contrat précise de quelle manière la révision du prix doit être calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

Indépendamment de son importance, une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur ou le détaillant la notifie de manière claire et compréhensible au voyageur, en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage ou du séjour.

Si le contrat prévoit la possibilité d'une majoration du prix, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

#### **Article L.211-13**

L'organisateur ou le détaillant ne peut, avant le début du voyage ou du séjour, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L. 211-12, à moins que :

1° L'organisateur ou le détaillant se soit réservé ce droit dans le contrat ;

2° La modification soit mineure ; et

3° L'organisateur ou le détaillant en informe le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'organisateur ou au détaillant, celui-ci doit le plus rapidement possible en avertir le voyageur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résoudre sans frais le contrat, soit d'accepter la modification proposée par l'organisateur ou le détaillant.

#### **Article L.211-14**

I.-Le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour. Dans ce cas, le vendeur peut lui demander de payer des frais de résolution appropriés et justifiables. Le contrat peut stipuler des frais de résolution standard raisonnables, calculés en fonction de la date de résolution du contrat avant le début du voyage ou du séjour et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. En l'absence de frais de résolution standard, le montant des frais de résolution correspond au prix moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage. A la demande du voyageur, le vendeur justifie le montant des frais de résolution.

II.-Le voyageur a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des

circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

III.-L'organisateur ou le détaillant peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués, mais il n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire, si :

1° Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le vendeur notifie la résolution du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

-vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;

-sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;

-quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

ou

2° L'organisateur ou le détaillant est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

#### **Article L.211-16**

I.-Le professionnel qui vend un forfait touristique mentionné au 1° du I de l'article L. 211-1 est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par ce contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Le professionnel qui vend un service de voyage mentionné au 2° du I de l'article L. 211-1 est responsable de plein droit de l'exécution du service prévu par ce contrat, sans préjudice de son droit de recours contre le prestataire de service.

Toutefois le professionnel peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Lorsqu'un organisateur ou un détaillant verse des dommages et intérêts, accorde une réduction de prix ou s'acquitte des autres obligations qui lui incombent, il peut demander réparation à tout tiers ayant contribué au fait à l'origine de l'indemnisation, de la réduction de prix ou d'autres obligations.

II.-Le voyageur informe l'organisateur ou le détaillant, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat.

Le voyageur peut adresser des messages, des demandes ou des plaintes en rapport avec l'exécution du contrat directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage ou le séjour a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur dans les meilleurs délais. Aux fins du respect des dates butoirs ou des délais de prescription, la date de réception, par le détaillant, des messages, demandes ou plaintes est réputée être la date de leur réception par l'organisateur.

III.-Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur ou le détaillant remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisateur ou le détaillant ne remédie pas à la non-conformité, conformément à l'alinéa précédent, le voyageur peut demander une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, des dommages et intérêts en application de l'article L. 211-17.

IV.-Sans préjudice des exceptions énoncées au III, si l'organisateur ou le détaillant ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur ou le détaillant refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

V.-Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le contrat, pour la continuation du contrat, y compris lorsque le retour du voyageur à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage ou séjour de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

VI.-Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et que l'organisateur ou le détaillant n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, conformément à l'article L. 211-17, une réduction de prix et en cas de dommage distinct des dommages et intérêts.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées conformément au troisième alinéa du V, le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, à des dommages et intérêts conformément à l'article L. 211-17, sans résolution du contrat.

Si le contrat comprend le transport de passagers, l'organisateur ou le détaillant fournit également au voyageur, dans les cas mentionnés aux deux précédents alinéas, le rapatriement par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce et sans frais supplémentaires pour le voyageur.

VII.-Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur. Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour du voyageur, ces durées s'appliquent.

VIII.-La limitation des coûts prévue à l'alinéa précédent ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, point a, du règlement (CE) n° 1107/2006, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes et aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ou le détaillant ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins quarante-huit heures avant le début du contrat. L'organisateur ou le détaillant ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter la responsabilité au titre du présent article si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

#### **Article R.211-3**

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par 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. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

#### **Article R.211-5**

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

#### **Article R.211-6**

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

#### **Article R.211-7**

Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

#### **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 mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

#### **Article R.211-9**

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

#### **Article R.211-10**

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.