

NOM DU VENDEUR : _____

IMPORTANT : Si certaines des rubriques ci-dessous relatives aux caractéristiques du voyage ne sont pas remplies, les parties entendent se référer à l'offre préalable du voyage émanant de l'organisateur mentionné ci-dessous, conformément aux conditions de vente figurant au verso du présent document.

COMMENT NOUS AVEZ-VOUS CONNU ? _____

CLIENT PARTICIPANT AU VOYAGE ET EFFECTUANT L'INSCRIPTION (Fournir une copie du passeport)

Nom : _____ Prénom : _____ Profession : _____
 Adresse (n°/rue) : _____
 Code Postal : _____ Ville : _____
 Téléphone : _____ E-mail : _____

PARTICIPANTS* (Nom complet, conforme au passeport)

Nom et Prénom : _____
 Nom et Prénom : _____
 Nom et Prénom : _____
 Nom et Prénom : _____
 Nom et Prénom : _____
 Nom et Prénom : _____

DATES

Départ-le : _____
 de : _____
 vers : _____
 Retour le : _____
 de : _____
 vers : _____

* Préciser la date de naissance pour les enfants de moins de 12 ans

RÉFÉRENCE DE L'OFFRE PRÉALABLE : Devis n° _____

INTITULÉ DU VOYAGE : _____

NOTES : _____

FORMALITÉS : Passeport, Visa, CNI, Vaccins, ...

Tous les clients sont tenus de consulter les autorités compétentes (Consulat, Ambassade...) pour l'obtention des documents, visas et autres nécessaires à l'entrée dans les pays visités, ainsi que d'en vérifier la validité.

CONDITIONS D'ANNULATION : Selon paragraphe II de nos conditions particulières de vente Selon contrat spécifique

IMPORTANT : Le voyage peut être annulé par l'organisateur si le minimum de participants prévu n'est pas atteint 21 jours avant la date de départ.

PRIX (en €uro)

Prix unitaire

Nombre

Montant total

Prix unitaire	Nombre	Montant total
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Prix hors assurance : _____

Assurance complémentaire facultative (Présence Assistance Tourisme) :

Multirisque 3,5% (voyage < 15000€/pers.) Multirisque 5% (voyage >= 15000€/pers.)

Prix total avec assurance : _____

Acompte versé ce jour (35%) : _____

Solde à verser 35 jours avant le départ : _____

RÈGLEMENT par : Chèque Espèces Carte bancaire Virement

Autorisation de prélèvement à distance sur carte bancaire ce jour :

Je soussigné (Nom, prénom) _____, autorise TERRE VOYAGES à débiter le montant de l'acompte ce jour,

et le montant du solde du prix 35 jours avant le départ, soit le _____, carte bancaire N° _____

date d'expiration (MM/AA) _____ Signature du client :

Je soussigné (Nom, prénom) _____ agissant tant pour moi-même que pour le compte des autres personnes inscrites, certifie avoir eu le programme, les conditions générales et particulières de vente. J'accepte l'intégralité de leurs termes et suis conscient des risques inhérents à mon voyage, notamment ceux dus à l'isolement et à l'éloignement des centres médicaux. Moi et mes ayants droits, nous nous engageons à ne pas reporter ces risques sur l'agence TERRE VOYAGES.

De plus, j'ai pris connaissance des informations et des formalités concernant le (ou les) pays choisi(s) sur le site du ministère des Affaires étrangères (www.diplomatie.gouv.fr, rubrique « Conseils aux voyageurs ») et de la possibilité de m'enregistrer sur le portail ARIANE. Je les vérifierai quelques jours avant mon départ.

Date : _____ Signature* :

Client

Vendeur

* Précédée de la mention "LU et APPROUVE"

Conditions particulières de vente

I – INSCRIPTIONS

TERRE VOYAGES vous propose d'organiser des voyages sur mesure et selon vos envies et met à disposition sur ses sites Internet terre-voyages.com et fleuves-du-monde.com des programmes type présentés par pays ou par thème, et des programmes de circuits accompagnés pour des voyages à réaliser en groupe avec d'autres voyageurs.

Pour obtenir une offre de voyage personnalisée, il convient d'envoyer une demande de devis via le site Internet ou de téléphoner à l'agence afin d'exposer votre projet à l'un de nos conseillers.

1/ L'inscription à l'un de nos voyages formalisée par la signature d'un bulletin d'inscription, implique l'acceptation des conditions générales de vente régissant les rapports entre les agences de voyages et leur clientèle en application du décret n° 94-490 en date du 15 juin 1994 ainsi que les présentes conditions particulières. Toute inscription devra être accompagnée du versement d'un acompte représentant 35% du prix total du voyage, le solde du prix du voyage devant nous parvenir au moins 35 jours avant la date de départ. En revanche, si l'inscription se fait à moins de 35 jours du départ, le prix total du voyage devra être réglé dès l'inscription. Si le solde du voyage n'est pas parvenu au plus tard 35 jours avant la date de départ, le client sera réputé avoir annulé son voyage et TERRE VOYAGES se réservera le droit d'appliquer au client le barème des pénalités d'annulation prévu à l'article II ci-dessous.

Vous pouvez régler le prix de votre voyage (acompte, solde ou prix total pour toute inscription à moins de 35 jours) par carte bancaire (Carte Bleue, Visa ou Eurocard / Mastercard uniquement), chèque, espèces dans la limite de 1000 Euros, ou virement bancaire.

2/ Les noms communiqués lors de l'inscription sont ceux qui figureront sur les réservations aériennes si fournies par nos soins. Ceux-ci doivent impérativement correspondre à ceux figurant sur les passeports (ou CNI si la destination le permet) qui seront utilisés pour le voyage.

Pour cela, merci de nous fournir une copie de vos documents de voyage lors de l'inscription.

3/ TERRE VOYAGES vous adressera une facture lors du paiement de l'acompte ou du prix total de votre voyage le cas échéant.

4/ 7 à 10 jours avant votre départ et sous réserve de votre solde, il vous sera remis à l'agence ou envoyé par courrier votre pochette de voyage reprenant tous les éléments nécessaires au voyage.

II – CONDITIONS D'ANNULATION

1/ Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer TERRE VOYAGES et son assureur par tout moyen écrit permettant d'avoir un accusé de réception, dès la survenance du fait générateur de cette annulation: c'est la date d'envoi de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation.

Barème des frais d'annulation (sauf cas particuliers (II-2))

- Plus de 45 jours avant le départ : une somme forfaitaire de 200 € par personne sera retenue,
- De 45 jours à 31 jours avant le départ : 15% du prix du voyage seront retenus avec un minimum de 200 € par personne,
- De 30 à 21 jours avant le départ : 50% du prix du voyage seront retenus,
- De 20 à 8 jours avant le départ : 75% du prix du voyage seront retenus,
- De 7 à 2 jours avant le départ : 90% du prix du voyage seront retenus,
- Moins de 2 jours avant le départ ou non présentation à l'heure du départ : 100% du prix du voyage seront retenus.

En cas de souscription par le client d'une assurance annulation facultative, les pénalités pourront être remboursées au client dans certains cas prévus au contrat d'assurance (maladie, accident, décès,...). Cette police d'assurance doit être souscrite en même temps que la signature du contrat et rentre en vigueur de ce fait le jour de sa souscription et l'annulation de votre voyage ne donne pas lieu au remboursement du montant de la prime d'assurance.

2/ Pour tout billet d'avion émis à l'avance, que ce soit à la demande du client, ou en raison de la politique de certaines compagnies aériennes pour certains types de tarifs, il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100% du prix du billet quelle que soit la date d'annulation.

Les prestataires durant les périodes de fêtes de fin d'année et vacances scolaires ainsi que certains hôtels, bateaux ou trains (toutes périodes confondues) appliquent des frais spécifiques à plus de 45 jours avant le départ.

Pour ces cas particuliers, l'acheteur en sera avisé au moment de la réservation. Ces conditions seront notées sur le devis et applicable à la date de la signature du contrat.

Conditions particulières de vente (suite)

3/ TERRE VOYAGES peut être contraint d'annuler un départ de voyage en groupe si le nombre de participants est inférieur au minimum requis figurant dans les brochures pour chaque circuit. Cette décision sera communiquée, selon la législation en cours, au plus tard 21 jours avant la date de départ prévue.

Si TERRE VOYAGES se trouvait dans l'obligation d'annuler un départ, soit en raison d'un nombre insuffisant de participants, soit par suite d'événements de force majeure, le client serait remboursé de l'ensemble des sommes versées mais ne pourrait toutefois prétendre à aucune indemnité.

III – LIMITATIONS DE RESPONSABILITE

1/ Passeports, visas, vaccins, tests PCR : TERRE VOYAGES ne saurait substituer sa propre responsabilité à la responsabilité individuelle de chacun des participants. Ceux-ci devront notamment se plier aux règlements et formalités de police, de douane et de santé pendant tout le déroulement du voyage. Chaque participant devra prendre à sa charge l'obtention de tous les documents (pièces d'identités, autorisations, visas et vaccins,...) exigés par les autorités des pays visités. Les renseignements donnés à ce sujet par TERRE VOYAGES ne concernent que les ressortissants de nationalité française. Il appartient aux ressortissants d'autres nationalités de se renseigner auprès de leurs autorités consulaires et/ou ambassades. TERRE VOYAGES ne sera en aucun cas responsable en cas de retard ou d'impossibilité d'un participant de présenter des documents en règle. Les conséquences d'un éventuel défaut de présentation de ces documents seront intégralement à la charge du client et tout voyage annulé, interrompu ou abrégé du fait du participant ne saurait donner lieu à aucun remboursement ni indemnités d'aucune sorte.

2/ Risques : Chaque participant est informé de ce que, compte tenu des caractéristiques des voyages organisés par TERRE VOYAGES, il peut courir certains risques liés notamment à l'éloignement des centres médicaux pendant le déroulement des voyages. Aussi, doit-il les assumer en toute connaissance de cause et s'engage, ainsi que ses ayant droit, à ne pas faire porter la responsabilité des accidents pouvant survenir et qui seraient liés à la spécificité de ces voyages, à TERRE VOYAGES, à ses guides ou à ses différents prestataires.

TERRE VOYAGES conseille vivement de consulter le Ministère des Affaires Etrangères (www.diplomatie.gouv.fr).

Si les circonstances l'exigeaient et en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble du groupe, mais aussi pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, TERRE VOYAGES se réserve le droit, directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs ou prestataires, de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre ainsi que de modifier les dates ou les horaires de départ sans que les participants ne puissent prétendre à aucune indemnité. Chaque participant devra se conformer aux règles de prudence et suivre en toutes circonstances les conseils données par les accompagnateurs. TERRE VOYAGES ne saurait être tenue pour responsable des accidents qui seraient causés par la faute, l'imprudence ou la négligence d'un participant. TERRE VOYAGES se réserve le droit de pouvoir expulser à tout moment d'un groupe un participant dont le comportement serait de nature à mettre en danger ou à nuire au bien-être des autres participants. Dans un tel cas d'expulsion, aucune indemnité ne serait due.

3/ Bagages : Les bagages demeurent en permanence sous la responsabilité des participants. Ces bagages ne peuvent être confiés à la surveillance des accompagnateurs qui ne peuvent matériellement assurer cette tâche.

4/ Transport aérien : TERRE VOYAGES ne saurait être responsable d'une modification du voyage en raison d'incidents ou d'événements imprévisibles et insurmontables ayant un caractère de force majeure pouvant perturber le trafic aérien tels que : guerres, troubles politiques, grèves, retards, incidents techniques et pannes d'avion...). Les passagers individuels doivent s'assurer de la bonne confirmation de leur vol auprès de la compagnie aérienne au plus tard 3 jours avant la date de retour, faute de quoi leur réservation pourrait ne pas être maintenue. Dans le cadre d'un circuit accompagné, ces formalités sont assurées par le guide accompagnateur.

IV – MODIFICATION DU PRIX

A la facturation, le prix est ferme et définitif et en euros. Toutefois, et conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte notamment de variation des taux de change, du coût du carburant et des taxes et redevances afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement et de débarquement.

Lorsque l'inscription est définitive, c'est à dire après paiement du solde, TERRE VOYAGES garantit le prix quelle que soit l'évolution ultérieure du taux de change de la devise. A partir de ce moment, le prix n'est plus révisable qu'en fonction des autres points autorisés par la Loi et évoqués ci-dessus.

Conditions particulières de vente (suite)

V – ASSURANCES

1/ TERRE VOYAGES a souscrit pour tous ses clients une assurance assistance – rapatriement auprès de Présence Assistance Tourisme, police 6354 - les conditions vous sont données à l'inscription. Cette assistance rapatriement ne pourra être déduite de votre devis.

2/ Chaque participant pourra souscrire en complément, au moment de son inscription, une option Multirisque (contrat n° AR2021005) couvrant l'annulation avant voyage. Cette assurance est facturée 3,5% du montant total des prestations pour des voyages de 0 à 14999€ par personne, et 5% pour des voyages à partir de 15000€ par personne.

Lors de l'inscription un certificat d'assurance, précisant toutes les indications utiles, sera remis au participant. Il est impératif d'emporter avec soi ce certificat pendant le voyage car le participant est seul responsable de la déclaration des sinistres auprès de l'assurance.

VI – RECLAMATIONS – LITIGES

La mauvaise fourniture d'un service prévu, ou son absence doit immédiatement être signalée aux accompagnateurs ou aux réceptifs locaux.

Si satisfaction n'est pas obtenue, il convient de demander à nos correspondants, une attestation de prestations modifiées ou non fournies. A défaut de ce document, nous ne pouvons garantir l'issue de la réclamation. Sauf en cas de force majeure, et sans préjuger d'une éventuelle voie de recours judiciaire, toute réclamation devra être adressée à TERRE VOYAGES par tout moyen permettant d'avoir un accusé de réception (télécopie avec accusé de réception et/ou message électronique avec accusé de réception et de lecture) au plus tard 20 jours suivant la date de retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, les clients pourront saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

Tout litige résultant de l'exécution et/ou de l'interprétation des présentes conditions particulières sera soumis aux tribunaux compétents dans le ressort de la cour d'Appel de Paris.

Conditions générales de vente

Reproduction littérale des articles R.211-3 à R.211-11 du code du Tourisme conformément à l'article R211-12 du code du tourisme. Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2.

Article R211-3

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 R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. 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 R211-4

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 R211-5

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 R211-6

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 R211-7

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 R211-8

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 R211-9

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 R211-10

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.

Article R211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.