Les conditions générales et particulières de vente

Présentation
Article 1 : transport aérien
Article 2 : Hébergement et séjour
Article 3 : Formalités et vaccinations
Article 4 : durée des voyages
Article 5 : les prix
Article 6 : Votre commande
Article 7 : Modalités de paiement
Article 8 : Remise de vos documents de voyages et loisirs
Article 9 : Les photos
Article 10 : Champ d'application
Article 11 : Responsabilité et garantie
Article 12 : Annulation et modification par le client
Article 13 : Protection des informations personnelles
Article 14 : Service après vente
Article 15 : Loi applicable
Article 16 : Les assurances
Conditions générales

Les conditions générales Monagence.com, dont le siège social est :

Sarl RF Distribution au capital de 100 000 euros

162 rue de Paris 94200 Charenton le Pont

Licence : LI 075 96 0294

Immatriculation : IM094120019

RCS Créteil 512 644 089 LI 094 09 0006 RCS Générali N° 2009AE33 garantie APS.

Monagence.com a souscrit auprès de la compagnie Générali (N° 2009AE33) une assurance responsabilité civile et professionnelle

qui couvre notamment les conséquences pécuniaires pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des clients, à des prestataires de service ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de son activité d'organisme de voyage et ce, à concurrence d'un montant de 4 000 000 euros pour les dommages autres que corporels, et de 32 000 euros pour perte, vol ou détérioration des bagages et objets confiés.

Présentation

1. Afin de sécuriser nos relations sur le plan juridique, nous vous proposons de prendre connaissance des présentes conditions de vente. Nous vous invitons à les lire attentivement. Les présentes conditions de vente constituent le contrat qui vous lie à nous pendant et après l'acquisition de la prestation que vous avez choisie sur ce site.

Ces conditions de vente comprennent :
▶ Les conditions particulières de monagence.com.
▶ Les dispositions légales visées aux articles R 211-5 jusqu' au R 211-13 du code du tourisme.

2. Tout client de monagence.com reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées ci-après, c'est à dire la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

3. Tout client de monagence.com reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente avant d'avoir passé sa commande. Dès lors la prise de commande entraîne votre entière adhésion aux conditions de vente et votre acceptation de celles-ci sans réserve.

Article 1 : transport aérien

1. Modification des horaires, retard et annulation

La responsabilité de monagence.com est définie dans le cadre des voyages à forfait par l'article 23 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992. Dans ce cadre, mon agence.com entend répondre du bon déroulement de votre voyage.

Cependant, Mon agence.com ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de modifications des horaires, retards, annulations et autres, imputables à des cas fortuits, des cas de forces majeures (grève, intempérie, guerre, séisme, épidémie etc.), du fait de tiers, ou de votre faute : en cas de présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement pour non-respect des formalités administratives et/ou sanitaires visées à l'article 10, non-présentation à l'embarquement, etc...

En règle générale, les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les compagnies aériennes. Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, escales, retards, correspondances manquées, annulations de vol, changements d'aéroport font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Elles sont, la plupart du temps, liées à l'encombrement de l'espace aérien à certaines périodes, aux règles de la navigation aérienne, au délai de traitement des appareils sur les aéroports et ceci, dans le souci de garantir la sécurité des passagers. Les irrégularités du trafic aérien ne sauraient dans ces conditions être imputables à monagence.com.

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré- acheminement aérien etc.) seront à votre charge. En conséquence, si vous organisez vous-même le pré-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière.

Dans le cadre des vols secs, monagence.com intervient en qualité de simple intermédiaire. Dans ces conditions, monagence.com ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle du transporteur, seul responsable du bon déroulement du voyage.

Nous vous informons que dans tous les cas, les responsabilités des compagnies aériennes ainsi que celles de ses représentants, sont limitées en cas de dommages, plaintes et réclamations de toute nature, aux conditions de transport aérien des passagers et de leurs bagages uniquement. Un extrait des conditions générales transporteur figure sur les titres de transport qui vous sont remis.

2. Conditions particulières aux vols spéciaux

Outre les conditions mentionnées au 1/, les vols spéciaux et charters obéissent aux conditions suivantes : Toute place de charter non utilisée à l'aller et/ou au retour, ne pourra faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon d'un vol spécial pour emprunter un vol régulier, entraîne le règlement intégral du prix du voyage au tarif officiel.

Horaires et appareil : Par nature, les horaires des vols charters sont susceptibles d'être modifiés. Les horaires des vols charter à l'aller, vous sont confirmés entre trois jours et la veille de votre départ. Des modifications imputables au trafic aérien sont encore possibles au dernier moment. En effet, dans le cadre de l'organisation par les aéroports du trafic aérien, la priorité est systématiquement donnée aux vols réguliers.

L'identité du transporteur aérien et le type d'avion sont donnés à titre indicatif et peuvent être soumis à des modifications.

Aéroport : Lorsque la ville desservie comporte plusieurs aéroports, le nom de l'aéroport cité sur la convocation ou le titre de transport peut être soumis à des modifications de dernière minute à l'initiative du transporteur, tant à l'aller qu'au retour, sans que la responsabilité de mon agence.com ne puisse être engagée. Les frais de navette, taxi, bus, parking restent dans ce cas à votre charge.

Les vols peuvent être directs (avec ou sans escale) ou comporter une ou plusieurs escales avec changement d'appareil, sans que mon agence.com en soit nécessairement informée. En outre, les transporteurs se réservent le droit en cas de fait indépendant de leur volonté, d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de leur choix, avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué.

3. Pré et post-acheminement

Si le vol charter prévu pour effectuer le pré-acheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé pour quelle que raison que ce soit (exemples : grève, nombre insuffisant de passagers, retard, problème technique), les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport, par tout autre mode (autocar, train, etc) sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée au titre de ce changement de moyen de transport.

Les conséquences des retards (vol régulier manqué) lors des pré et post- acheminements ne peuvent être supportées par monagence.com.

4. Vol retour

Quel que soit le type de vol, régulier ou charter, le retour doit impérativement être confirmé sur place, dans les 72 heures avant la date de départ prévu auprès de la compagnie aérienne. Pour les voyages à forfait, cette formalité est généralement remplie par le correspondant local. A défaut, les instructions figurent sur le titre de transport ou le voucher.

Le non-embarquement sur le vol aller (charter, spécial ou régulier) entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne, sans que vous puissiez prétendre à un report ou à un quelconque remboursement du billet initial, ni du billet racheté par vos soins pour assurer votre retour, ou encore des frais d'hébergement ou autres.

5. Perte ou vol de billets

Si vous êtes victime d'une perte ou d'un vol de votre billet, vous devez effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à vos frais votre retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à votre charge. Toutefois un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souches de billets rachetés, cartes d'embarquement....). L'éventuel remboursement ne pourra cependant intervenir avant un délai de un an après la demande à la compagnie aérienne.

6. Bébés

Les bébés (-de 2 ans) n'occupent pas de siège ; le prix de leur billet correspond généralement à 10% du tarif officiel.

7. Femmes enceintes

Nous vous informons que des compagnies refusent parfois l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

8. Bagages

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages.

Le plus fréquemment, le maximum admis est de 15kg sur les vols spéciaux, et de 20kg sur les vols réguliers.

En cas d'excédent, s'il est autorisé, le client devra s'acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport.

La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard, pour les bagages que vous lui avez confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

En cas de détérioration, acheminement tardif, vol, ou perte de bagages, achats, par le client, celui-ci doit s'adresser à la compagnie aérienne pour lui faire constater la détérioration, l'absence ou la perte de ses effets personnels avant sa sortie de l'aéroport, puis lui adresser une déclaration en y joignant les originaux des pièces suivantes : titre de transport, coupon d'enregistrement du bagage, et la déclaration.

Nous ne saurions répondre de toute perte, avarie, vols d'effets personnels et de bagages. Les voyageurs ont la possibilité de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur de ces objets.

En tout état de cause la compagnie aérienne demeure votre seul interlocuteur.

Article 2 : Hébergement et séjour

1. La classification de l'hôtel

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peuvent donc différer des normes françaises et européennes. Nous nous efforçons de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations qui nous sont adressées par nos clients. Nous nous réservons la faculté pour des raisons techniques, dans des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, de substituer à l'hôtel prévu un établissement de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Il ne peut s'agir que d'un événement exceptionnel et dans un tel cas nous nous engageons à vous avertir dès que nous en avons connaissance.

2. Prise en possession et libération de la chambre

Nous vous informons que les règles applicables en matière d'hôtellerie internationale imposent que les clients prennent possession des chambres à partir de 14 heures quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et les libèrent avant 12 heures quel que soit l'horaire du vol de retour. Il ne vous sera malheureusement pas possible de déroger à cette règle. De ce fait, si vous entrez en possession de votre chambre par exemple à 10 heures du matin, les deux heures (10H -12H) sont considérées comme une nuitée, sans qu'aucun remboursement ne puisse avoir lieu.

3. Les types de chambre

Les chambres individuelles ou cabines comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit, très rarement, avec un lit double.

Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles standards équipées de lits d'appoint. Sur les bateaux de croisières fluviales les cabines offrent un espace plus restreint que dans une chambre d'hôtel.

4. Les repas

Le nombre des repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel. La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit. La demi-pension débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit-déjeuner suivant la dernière nuit : elle comprend un petit-déjeuner et un repas par jour. Si certains repas ne pouvaient vous être servis du fait des horaires ou du retard de votre vol, nous ne pourrions procéder à aucun remboursement. Que ce soit dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif. Attention : selon les pays, les prestataires ne disposent pas toujours d'eau courante potable. Les frais d'achat de bouteilles d'eau potable sont alors à votre charge. Toutes les consommations hors forfait sont à régler sur place.

5. Les activités proposées lors du séjour

Certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants. La responsabilité de mon agence.com ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de votre part. Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par notre prestataire local notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre minimum de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint (exemples : sport collectif, club enfant). Dans de tels cas la responsabilité de Mon agence.com ne saurait être engagée. En avant ou arrière saison, certaines activités peuvent ne pas être en place, une partie des installations (restaurant, piscine, etc.) peut être fermée et des travaux d'aménagement en cours. De manière générale, l'animation et les activités sportives peuvent varier en intensité en fonction de l'occupation de l'établissement et des conditions climatiques. Il se peut, notamment en haute saison, que le nombre de parasols, chaises longues, matériel sportif, etc., soit insuffisant. Les horaires et ouvertures des bars, restaurants, et discothèques, etc., peuvent être irréguliers et dépendent de la direction de l'établissement.

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

Les activités sportives proposées avec participation sont souvent organisées par des prestataires extérieurs à l'hôtel. De ce fait il peut arriver qu'un déplacement soit nécessaire et reste à la charge du client. De même ces activités peuvent être supprimées au bon vouloir de l'organisateur faute de demandes suffisantes. Ceci ne peut entraîner un quelconque dédommagement.

6. Bébés

Nous invitons les parents de bébés à emporter avec eux la nourriture adaptée à leur enfant qu'ils ne trouveront pas toujours sur place. Une participation à régler sur place peut vous être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou biberons et/ou l'installation d'un lit bébé qui doit être demandé lors de la réservation, sans toutefois que nous soyons en mesure de vous confirmer la disponibilité.

Article 3 : Formalités et vaccinations

En règle générale, un passeport en cours de validité est indispensable pour les destinations étrangères hors Union Européenne que nous proposons. Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à six mois après la date de retour et également que vous soyez en possession d'un billet aller-retour ou d'un billet de sortie et de fonds suffisants, etc...

De même que certains pays exigent que le passager justifie d'une souscription à une assurance assistance/rapatriement, pour délivrer le visa.

Pour les voyages à forfait et pour les ressortissants français uniquement, figurent dans le descriptif les formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage. Nous vous invitons à vérifier également les formalités nécessaires aux enfants mineurs.

Ces informations vous sont données à titre indicatif.

Quelle que soit votre nationalité, il vous appartient de vous assurer auprès des consulats et ambassades des pays visités, sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits, des formalités administratives et/ou sanitaires que vous devez accomplir pour vous-même, ainsi que pour vos enfants mineurs. Seules ces administrations sont à même de vous donner des informations parfaitement mises à jour.

L'accomplissement de ces formalités et les frais en résultant sont à votre charge. Monagence.com ne pourra être tenu responsable en cas de refus d'embarquement sur le vol si ces conditions administratives ne sont pas respectées (Carte nationale d'identité, passeport et Visa).

Si du fait de votre carence ou du non-respect par vous-même des formalités administratives et/ou sanitaires en vigueur, vous ne pouvez être enregistré, votre voyage ne pourra en aucun cas vous être remboursé.

De même, vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement de la part de Monagence.com en cas d'amendes et/ou paiement de droits résultants de l'inobservation et/ou du non-respect des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

Nous vous demandons de bien vouloir vous assurer que les noms figurant sur les titres de transport sont ceux figurant sur vos passeports et visas.

Article 4 : durée des voyages

Sont inclus dans la durée des voyages :
▶ Le jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport,
▶ Le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport.

Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. Par nuitée, il convient d'entendre la période de mise à disposition de la chambre, soit entre 14 heures et 12 heures le lendemain.

La première et la dernière journée sont généralement consacrées au transport. De ce fait, s'il advenait qu'en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée et/ou nuit se trouvent écourtées, par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Il en est de même si la durée du séjour se trouvait allongée. Aucun dédommagement ne pourrait être accordé pour un retour le lendemain du jour prévu au contrat. Il convient lorsqu'il s'agit de transport sur vols charters d'envisager cette éventualité et de prendre les dispositions nécessaires à votre organisation tant personnelle que professionnelle.

Article 5 : les prix

Monagence.com vous propose des prestations à des prix dégriffés, négociés, et publics. Les descriptifs des voyages présentés sur nos catalogues électroniques précisent pour chaque type de voyage et service, les prestations incluses dans le prix et les éventuelles conditions particulières.

Pour les prestations comprenant un hébergement et un transport, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières.

Attention : de manière générale et sauf mention expresse, ne sont jamais compris dans le prix : les frais de vaccination, de visa, les assurances, les excursions facultatives, les boissons au cours de repas (si le prestataire ne dispose pas d'eau courante potable, les frais d'achat de bouteilles d'eau sont à votre charge), les " extra " à régler sur place ainsi que les pourboires ou dépenses personnelles (blanchissage, téléphone, fax ....), l'excédent de bagage.

1.Les taxes d'aéroport

Les taxes d'aéroport sont incluses dans les prix du transport aérien figurant dans le catalogue électronique : un montant indicatif figure en général dans le descriptif à la rubrique " Ce prix comprend ". Le montant de ces taxes est susceptible de modification à la hausse comme à la baisse et ce sans préavis par les autorités concernées. Si une telle modification de dernière minute de ces taxes venait à entraîner une augmentation du montant de votre commande de plus de 8 Euros par personne (52.48 francs par personne), nous nous engageons à vous en informer par téléphone, fax ou e-mail. Ceci ne peut cependant remettre en cause le caractère irrévocable de votre commande. Attention : outre les taxes d'aéroport directement perçues lors de votre commande, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale ou en US dollars.

2.Tarifs particuliers

Les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments chambres individuelles et les réductions enfants, vous sont fournis à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, nous vous en informerons avant confirmation de votre commande.

3.Variation exceptionnelle des prix

Dès que votre réservation est confirmée par nos fournisseurs, monagence.com s'engage à ne pas modifier ses prix dans un délai de 30 jours précédant le jour de votre départ.

Néanmoins, monagence.com pourra modifier le prix du voyage jusqu' à 30 jours avant le départ en fonction des variations affectant : a. Le coût du transport dont il sera rappelé qu'il est notamment déterminé par le coût du carburant, les différentes taxes afférentes (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports....) dont les montants varient selon les destinations et sont susceptibles de modifications par les autorités locales. Les variations du coût de transport et des différentes taxes afférentes seront répercutées uniquement à proportion de leur part dans le calcul du montant du prix du voyage. b. Le coût des devises lorsqu'une partie des prestations est facturée à monagence.com en monnaie étrangère. Ces variations ne seront répercutées que pour la part qui entre dans le calcul du prix du voyage.

Article 6 : Votre commande

Nous ne prenons en compte que des commandes fermes et irrévocables. Notamment, nous ne pouvons traiter votre commande que lorsque vous nous avez communiqué vos coordonnées bancaires.

Nous honorons les commandes dans la limite des places disponibles. En effet, le système informatique auquel vous êtes connecté accepte les commandes, mais ne gère pas la disponibilité des places. L'attribution d'un numéro de commande ne signifie donc pas que le service est disponible, excepté pour les spectacles et les locations de vacances, hôtels et thalasso, résidences hôtelières.

Nous vous garantissons que votre compte n'est débité que lorsque nos agents de réservation ont enregistré la confirmation de la disponibilité de la prestation chez le ou les fournisseurs.

Nous vous informons de l'état d'avancement de votre commande dans la journée ouvrable suivant sa réception, par téléphone, fax ou e- mail. L'envoi de votre facture et des documents de voyage fait office de confirmation, sans que nous vous ayons nécessairement contacté par téléphone.

Pour les réservations de locations de vacances, hôtels et thalasso, résidences hôtelières, un accusé réception faisant office de confirmation et de facture vous est adressé automatiquement quelques minutes après la passation de votre commande à l'adresse mail que vous nous aurez communiquée lors de votre commande. Nous pouvons cependant être amenés à vous contacter si toutefois le fournisseur nous informait de l'indisponibilité de l'offre. Dans ce cas nous procédons au remboursement immédiatement.

Lorsque vous commandez un voyage à forfait, un contrat vous est adressé par Mon agence.com. Vous devez nous le renvoyer daté et signé. Vos documents de voyage (titre de transport et/ou vouchers) ne vous seront adressés qu'à réception de ce contrat par monagence.com.

Article 7 : Modalités de paiement

1.Moyens de paiement

Votre paiement peut être effectué à l'aide des moyens de paiement suivants :
▶ La carte bleue nationale, (sauf pour les réservations de locations ou hôtels et thalasso)
▶ Les cartes Visa et Visa Premier,
▶ Les cartes bancaires présentant au recto le CB en blanc sur fond de couleur,
▶ Les cartes EuroCard/MasterCard reconnaissables à leur hologramme " MC "
▶ Les chèques vacances (nous consulter)
▶ Les chèques bancaires et postaux (pour des paiements au minimum 1 mois avant le départ)
▶ Les virements bancaires (frais de virements sont à la charge du client)
▶ Les espèces

2.Conditions de règlement

Possibilité de réserver un voyage en payant un acompte jusqu'à 7 jours avant la date du départ.

En réservant par acompte le séjour pour un départ inférieur à 30 jours, le client s'engage à régler le solde de son dossier sous 48 heures

Attention : cette facilité n'est pas autorisée pour les prestations suivantes : billets d'avion, réservations de locations de vacances, résidence hôtelières, hôtels et thalasso. Pour toutes ces prestations l'intégralité du prix de la commande est débitée sur votre carte bancaire dès confirmation de la disponibilité par nos fournisseurs.

3.Modes de paiement

Notre site vous permet de réserver votre service en direct et de nous transmettre vos coordonnées bancaires de manière confidentielle et sécurisée, lors de votre commande.

Les frais de modification de numéro de carte après débit, vous seront facturés 1% du total de la commande. La photocopie de la carte bancaire servant au paiement de votre commande peut vous être demandée, ainsi que celle du passeport ou de la carte d'identité du porteur de la carte bancaire, et celle du passager. Ces justificatifs d'identité peuvent également vous être demandés pour les règlements par chèque.

Article 8 : Remise de vos documents de voyages et loisirs

1- En ce qui concerne les voyages, séjours, locations Pour les réservations de voyages à forfait, les vouchers, " bons d'échanges, pour les rendez-vous à l'aéroport et/ou les prestations terrestres " (hôtels, transferts, etc.) vous sont adressés principalement par fax ou e-mail 1 semaine précédent votre départ.

L'acheteur communique une adresse " électronique " ou un numéro de télécopie où Monagence.com pourra lui adresser certains documents relatifs à son voyage, tous les jours de la semaine, entre 09h00 et 22h00 incluant les dimanches et les jours fériés. En cas de transmission erronée par le client de ses coordonnées, Mon agence.com décline toute responsabilité en cas de non- exécution ou de mauvaise exécution du voyage.

Les titres de transport sur vols charters sont remis à l'aéroport sur présentation d'une convocation.

Les billets d'avion sur vols réguliers sont envoyés par émail, par courrier ou par transport express (à la charge du client), ou vous sont remis à l'aéroport sur présentation d'une convocation.

Le mode de remise des documents de voyage et/ou titre de transport figure sur la convocation et est fonction du délai disponible entre la date d'émission des billets et la date de votre départ et/ou du type de prestation.

Pour les billets électroniques (E-Ticket), vous êtes convoqué directement au comptoir de la compagnie assurant votre transport.

Les frais de fax par l'intermédiaire d'un bureau de poste et les Chronopost sont à votre charge.

Si pour quelle que raison que ce soit, vous n'aviez pas reçu les documents nécessaires à votre voyage ou réservation, dans les délais prévus aux présentes conditions, il vous appartiendrait de nous le faire savoir et de nous donner les moyens de vous les adresser, à vos frais. Aucun remboursement ne pourra être accordé en cas de non respect de cette procédure, même si vous n'avez pas bénéficié de la prestation.

Article 9 : Les photos

Nous faisons nos meilleurs efforts pour illustrer nos propositions de photos vous donnant un aperçu réaliste des services proposés.

Nous vous précisons toutefois, que les photos figurant dans le descriptif sont simplement illustratives de nos services. Elles n'engagent mon agence.com que dans la mesure où elles permettent d'indiquer la catégorie ou le degré de standing de ces services.

Article 10 : Champ d'application

Les conditions de vente de Monagence.com sont valables à compter du 01 janvier 2005.

Votre contrat est régi par les conditions de vente en vigueur au jour de la passation de votre commande.

Les conditions de vente s'appliquent à toutes les prestations proposées sur le catalogue électronique de Monagence.com : séjours, circuits, locations, vols charters ou réguliers, croisières, spectacles, restaurants gastronomiques.... Ces conditions varient selon que vous commandez un " voyage à forfait " ou un vol " sec " ou encore une location ou une chambre d'hôtel. Par " voyage à forfait ", la loi vise toute prestation combinant au moins deux éléments parmi les trois suivants :
▶ une prestation de transport
▶ un logement
▶ un service touristique ne se rapportant ni au transport, ni au logement, mais représentant une part significative du forfait lorsque cette combinaison est vendue à un prix global et lorsque la prestation dépasse 24 h ou inclut une nuitée.

Article 11 : Responsabilité et garantie

Pour l'achat d'une prestation hors forfait telle que : un vol sec, une location ou un hôtel hors forfait, Monagence.com intervient en qualité de simple intermédiaire entre vous et le prestataire (compagnie aérienne etc.)

Monagence.com ne saurait répondre pour quelle que raison que ce soit de la responsabilité qui incombe exclusivement à ces prestataires.

Pour les voyages à forfait, nous apportons un soin tout particulier au choix de nos fournisseurs. En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de tout élément entrant dans le forfait, la responsabilité de Monagence.com ne saurait être engagée, si cette inexécution ou mauvaise exécution est imputable à vous- même, à un cas de force majeur ou au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat.

La responsabilité de Monagence.com se limite aux seules prestations réglées à l'agence, excluant ainsi toutes prestations achetées sur place.

La communication de l'existence de sites web ou moteurs de recherches, et/ou leur facilité d'accès, via notre site, ne peut en aucun cas engager la responsabilité de Monagence.com.

Article 12 : Annulation et modification par le client

1. Conditions d'annulation

L'annulation de votre commande pour quelle que raison que ce soit ne vous dispense pas du paiement intégral des sommes dont vous êtes redevable auprès de la société Monagence.com.

L'annulation auprès de nos fournisseurs (compagnies aériennes, tours opérateurs, hôteliers, ...etc.) entraîne des frais qui vous sont re-facturés en fonction des barèmes d'annulation ci-après.

Pour vous éviter tout risque de perte financière, nous vous conseillons vivement de contracter une assurance annulation auprès de notre partenaire la compagnie d'assurance.

En règle générale les modifications substantielles (comme par exemple les changements de nom du titulaire du voyage ou des éventuels accompagnants, les changements de date, de destination, d'hébergement, ou de mode de transport, cette liste n'étant pas exhaustive) et imputables au client sont traitées comme une annulation suivie d'une nouvelle commande, entraînant les frais d'annulation en vigueur.

En revanche, les modifications non substantielles imputables au client et pouvant être traitées sans annulation, ne feront l'objet que d'une modification du contrat et de l'application éventuelle d'un supplément.

En cas d'annulation pour quelle que cause que ce soit, les frais extérieurs au forfait et d'ores et déjà engagés par vous (délivrance des visas, autres documents de voyage, frais de vaccination....) ne peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement.

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée de votre fait pour quelle que cause que ce soit, notamment en cas de non présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous ne donne lieu à aucun remboursement.

Toute annulation doit nous être signifiée par écrit (courrier fax ou e-mail) dès que vous êtes avisé de la nécessité d'annuler votre voyage.

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

2. Barème d'annulation

Les frais d'annulation sont calculés en jours ouvrables et varient selon les prestataires qui ont participé à la réalisation de votre voyage. Sous réserve de mentions particulières dans le descriptif du voyage sélectionné le barème ci-dessous est le maximum applicable. En pratique les frais seront souvent inférieurs.

a) Pour les packages (forfait avion sur vols charters ou sur contingents + transfert + séjour hôtelier) et les séjours en hébergement seul :

Plus de 62 jours avant le départ : 30 % du dossier avec un minimum de 150 euros par personne

De 61 à 31 jours avant le départ : 50 % du dossier avec un minimum de 200 euros par personne

De 30 à 9 jours avant le départ : 75 % du montant du dossier

Moins de 8 jours du départ : 100 % du montant du dossier.

Non présentation ou présentation hors délais sur le lieu de rendez-vous : 100 % du montant du dossier.

b) Pour les voyages, séjours et circuits comprenant un transport sur un vol régulier : 100 % du prix du voyage.

c) Pour les voyages, séjours et circuits notifiés dans le descriptif comme des « promotions », ou des « offres spéciales » (Cela inclut les offres 1eres minutes/ Soyez Marmalin de Marmara ; et les offres « réserver tôt », « exclusivités web » de Look Voyages) 100 % du prix du voyage.

d) Pour les locations de voitures :
▶ A + 30 jours avant le départ : 10 % du montant TTC de la prestation
▶ Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % du montant TTC de la prestation
▶ Entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % du montant TTC de la prestation
▶ Entre 7 et 2 jours avant le départ : 75 % du montant TTC de la prestation
▶ A - 2 jours avant le départ : 100 % du montant TTC de la prestation

e) Pour les Vols secs + Hôtels : Vol affrêté ; package/forfait avant émission du titre de transport (Attention cela ne concerne pas les packages séjours : vols+hôtel+pension+transport, etc..)
▶ A + 30 jours avant le départ 10 % du montant total* : + 30 euros de frais de traitement par passager
▶ Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % du montant total* + 30 euros de frais de traitement par passager
▶ Entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % du montant total* + 30 euros de frais de traitement par passager
▶ Entre 7 et 2 jours avant le départ : 75 % du montant total* + 30 euros de frais de traitement par passager
▶ A - 2 jours avant le départ : 100 % du montant total TTC** Package/forfaits après émission du titre de transport ; vol affrêté tarif " extra-light "
▶ jusqu'à 2 jours avant le départ : 90 % du montant total* + 30 euros de frais de traitement par passager
▶ A - 2 jours avant le départ : 100 % du montant total TTC**

f) Pour les croisières intégrées dans l'onglet « croisières » du site de Monagence.com, se référer aux conditions générales de ventes de la page (Bug) Pour les croisières incluses dans le reste du catalogue de Monagence.com, les conditions sont les suivantes :
▶ Plus de 31 jours avant le départ : 50% du dossier
▶ Entre 31 et 22 jours avant le départ : 70% du dossier
▶ Entre 21 et 16 jours avant le départ : 80% du dossier
▶ Moins de 15 jours : 100% du dossier

Dans tous les cas, les frais de modification ou d'annulation ne peuvent pas dépasser le prix du voyage. Ces montants seront augmentés du prix du billet de transport lorsque celui ci sera de type non modifiable et non annulable. Les modifications seront acceptées uniquement dans la mesure du possible. Les annulations doivent être confirmées par écrit.

3. Cession à un tiers

Conformément à l'article L. 211-12 du code du Tourisme, le client pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurances) à un tiers, à condition d'en informer la société Monagence.com par téléphone puis par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour en indiquant les noms et adresses du (des) cessionnaire (s) et du (des) participant (s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le voyage (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge). Si moins de 7 jours avant le départ voir avec la société Monagence.com.

Préalablement, le cédant ou le cessionnaire sera tenu d'acquitter les frais minimum suivants :

Date de modification (en jours ouvrables) : Frais de cession minimum

Plus de 30 jours avant départ : 25 euros/ personne

De 30 à 21 jours du départ : 60 euros / personne

De 20 à 8 jours du départ : 77 euros / personne

A 7 jours du départ : 150 euros / personne

Frais de cession spécifiques :

Voyage identifié comme « Opérations Premières Minutes » (« Opérations 1ères Minutes ») et/ou « Offres Spéciales Marmara ». Toute demande de cession par le client à un tiers d'un séjour vendu dans le cadre de ces opérations spéciales entrainera la perception d'une somme globale et forfaitaire de 150 euros, et ce quelle que soit la date à laquelle elle intervient.

Voyage incluant un transport par vol régulier, entre ville de départ et lieu de destination ou avec un pré acheminement Province-Paris. Toute demande de cession par le client à un tiers ne trainera la perception de frais pouvant s'élever à hauteur du montant du rachat du billet aller-retour.

Dans tous les cas, si les frais étaient supérieurs aux montants susmentionnés (vol à réservation non modifiable ou autre), il sera dû à Monagence.com le montant exact facturé au client sur présentation des justificatifs correspondants.

Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables. Ces frais sont valables uniquement pour les vols spéciaux (vols charters). Pour les vols réguliers, les frais seront variables selon les tours opérateurs.

Article 13 : Protection des informations personnelles

Les informations que vous nous communiquez à l'occasion de votre commande ne seront transmises à aucun tiers en dehors des fournisseurs des services que vous avez commandés. Ces informations seront considérées par Monagence.com et par ses fournisseurs comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de mon agence.com et ses fournisseurs, pour le traitement de votre commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients de mon agence.com en fonction de vos centres d'intérêts.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles vous concernant.

Pour cela il vous suffit de nous en faire la demande en ligne ou par courrier en nous indiquant vos nom, prénom, adresse.

Article 14 : Service après vente

Il vous appartient de vous renseigner, avant toute prise de commande, sur les éventuels évènements locaux tels que carnavals, fêtes religieuses, fêtes nationales, jours fériés, etc.... qui pourraient affecter le bon déroulement de votre voyage. Aucune réclamation de ce fait ne pourra être adressée ultérieurement à Monagence.com.

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée sur place au prestataire, en lui exposant vos griefs dans les vingt-quatre (24) heures suivant votre arrivée.

Si vous n'avez pu obtenir satisfaction, nous vous remercions de bien vouloir faire constater par écrit votre réclamation par le prestataire et de nous adresser une copie de ce document le plus tôt possible, dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de votre date de retour à : Monagence.com, Service Relations Clientèle, 2 rue du Nouveau Bercy 94220 Charenton le Pont.

Aucune suite ne sera donnée à une réclamation nous parvenant hors délais. Un accusé réception de votre courrier attestant de sa bonne réception et de sa prise en charge par le service concerné, vous sera adressé dans un délai de 7 jours maximum. Dans la plupart des cas, la réponse définitive dépendra du délai de réponse du ou des prestataires concernés Aucune réclamation ou contestation de réponse n'est acceptée par téléphone. Un écrit doit être adressé au service concerné pour que le dossier soit réétudié. Les frais de communication pour nous informer de votre insatisfaction restent à votre charge. Nos bureaux ne sont pas ouverts aux publics, toute réclamation doit donc faire l'objet d'un écrit.

Monagence.com commercialise des voyages individuels, toute réclamation doit donc être formulée individuellement (une par commande). Aucune suite ne sera apportée aux réclamations collectives ou pétitions. En cas de perte ou de détérioration de vos bagages au cours du transport aérien, préalablement à toute réclamation auprès de notre service après vente, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne :
▶ en lui faisant constater la perte ou détérioration de vos bagages avant votre sortie de l'aéroport,
▶ puis en lui adressant une déclaration. Vous devez y joindre les originaux des pièces suivantes : titre de transport, déclaration de perte, coupon d'enregistrement de bagage. Si vous avez souscrit un contrat d'assurance avec Elvia N° 303.138, il vous appartient de faire la déclaration dans les délais prévus dans le dit contrat.

Article 15 : Loi applicable

Monagence.com est une société européenne de droit français. La loi applicable à ce contrat est la loi française.

Article 16 : Les assurances

Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés.

Monagence.com vous propose donc de souscrire au moment de votre commande une assurance annulation conclue auprès de la compagnie GAN N° 78 379 257 dont les détails sont accessibles en cliquant ici ou une assurance multirisques conclue auprès de la compagnie GAN N° 78 379 258 dont les détails sont accessibles en cliquant ici.

Ces assurances ne sont pas proposées sur notre site pour les réservations de locations de vacances, de résidences hôtelières ou d'hôtels. Si vous souhaitez vous assurer, nous vous invitons à contacter directement la compagnie d'assurance.

Les assurances annulations Earlybooking sont proposées à titre gratuit uniquement pour les réservations faites sur le site Monagence.com avec un paiement en ligne.

Conditions générales

Article R211-3

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

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

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

Article R211-3-1

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

Article R211-4

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

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre 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 ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

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

Article R211-5

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

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

Article R211-6

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

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

▶ soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

▶ soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

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

▶ soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Article R211-12

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

Article R211-13

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R. 211-6 après que la prestation a été fournie.