

## 1. Introduction

Les conditions de vente telles que présentées ci-dessous constituent partie intégrante du contrat conclu entre vous et Interhome. Nous vous remercions de les lire attentivement avant de réserver une location.

## 2. Informations préalables

Préalablement à la conclusion du contrat de réservation, vous trouverez sur internet et dans ce catalogue toutes les informations sur les prix, les dates et les éléments constitutifs du séjour tels que : situation du logement, niveau de confort, principales caractéristiques, classement selon les critères Interhome et les usages du pays, formalités administratives pour le passage des frontières, montant ou pourcentage et calendrier des paiements, conditions d'annulation... Le catalogue étant imprimé à l'avance selon des informations collectées plusieurs mois avant, des changements peuvent être intervenus avant votre réservation, réactualisés au fur et à mesure dans notre système informatique. Le descriptif et la facture sont donc les seuls éléments contractuels de votre réservation. Les formalités administratives à accomplir en cas de séjour en pays étranger vous seront communiquées sur la facture/confirmation de réservation. Pensez cependant à vous renseigner au préalable, surtout dans le cas de séjours dans des pays non adhérents à la communauté européenne ou si vous n'êtes pas de nationalité française. Les données mentionnées sur internet, dans le catalogue et dans les grilles de prix sont valables à la date de votre prise de réservation et remplacent les publications précédentes.

## 3. Inscription, conclusion du contrat et conditions de paiement

Les réservations peuvent être faites auprès de nos services, par écrit, par téléphone, par internet ou par l'intermédiaire d'une agence de voyages ou d'un organisme ayant un accord de collaboration avec Interhome. Dans le cas d'une location non disponible immédiatement mais « sur demande » (request), un numéro de carte bancaire sera exigé puisque la réservation sera automatiquement confirmée dans le cas d'une réponse positive. Une confirmation de réservation vous est adressée directement ou est envoyée à l'agence de voyages ou l'organisme intermédiaire auprès duquel vous avez effectué votre réservation. Cette confirmation

comprend la facture et le descriptif du logement. Dans le cas d'une réservation par un intermédiaire, le descriptif devra vous être aussitôt communiqué par cet intermédiaire, notre facture étant adressée à la société intermédiaire qui elle-même vous facturera. Si des différences devaient apparaître entre les données du séjour et/ou du descriptif portées sur la confirmation et les indications du catalogue, vous aurez la possibilité d'annuler votre séjour sans frais dans un délai de 7 jours ouvrés à compter de la date d'inscription portée sur notre confirmation. Un acompte de 30% du montant total devra nous parvenir dans un délai de 10 jours à compter de la date de réservation. Le contrat sera considéré comme conclu à réception de l'acompte ou sans notification dans le délai imparti pour les réservations effectuées par l'intermédiaire d'une agence ou d'un organisme. A défaut de règlement de votre part dans le délai de 10 jours, Interhome reprendrait la libre disposition de la location réservée. Le solde est dû au plus tard quatre semaines avant la date de début de séjour. Dans le cas de réservations tardives, soit à moins de 29 jours avant le début du séjour, la totalité de la facture est due au jour de la réservation. La conclusion du contrat est donc soumise à la réception de ce paiement intégral.

A défaut du paiement du solde ou de la totalité pour les réservations tardives, Interhome pourra se considérer comme déchargée de tout engagement. Le bon d'entrée vous sera envoyé après réception du règlement total de la prestation et avant le début du séjour. Il mentionne tous les renseignements utiles pour parvenir jusqu'au point d'accueil et devra être présenté à la personne chargée de vous recevoir. Aucune demande particulière formulée auprès du bureau de réservation ne saurait engager la responsabilité d'Interhome pour sa réalisation à moins qu'Interhome ne l'ait expressément confirmée par écrit.

## 4. Prestations et prix

Les prix publiés pour les logements de vacances s'entendent par semaine. Tous les logements répertoriés dans une même catégorie (type) ne sont pas obligatoirement semblables, de même ils ne sont pas tous concernés par les offres spéciales. Le nombre de personnes autorisé par logement s'entend comme capacité maximale : adultes, enfants et bébés compris. Concernant les locations avec pis-

ciné (privée ou collective), l'accès à la piscine est strictement interdit aux enfants de moins de 6 ans non accompagnés par un adulte. La durée minimale de location est de 7 nuits, l'arrivée et le départ s'effectuant le samedi. Des exceptions sont toutefois possibles en dehors des hautes saisons et devront faire l'objet d'une demande spéciale auprès de nos services. Lorsque votre séjour est à cheval sur deux périodes de prix différentes, c'est le jour d'arrivée qui est considéré comme le premier jour de vacances et le décompte se fait au prorata des nuits sur chaque période de prix. Les frais d'énergie sont généralement inclus dans les prix, sauf mention contraire dans le descriptif et à l'exception du chauffage s'il est utilisé en dehors des périodes normales ou légales (attention, en Italie, comparés à d'autres pays européens, ces frais sont généralement plus élevés et le chauffage est habituellement interdit entre le 1er avril et le 15 octobre). Le nettoyage final obligatoire, s'il n'est pas compris dans le prix-semaine, est clairement mentionné dans les grilles tarifaires. Il en va de même pour le linge de lit et de toilette. Pour chaque réservation, Interhome facturera un montant forfaitaire de Euros 20 pour frais de dossier, quels que soient le nombre de personnes et la durée du séjour.

Sont à payer sur place :

- La taxe de séjour, impôt local dans certaines communes, qui doit être réglé auprès du responsable sur place à votre arrivée (montant par personne et par jour, variable selon les lieux).
- Toute prestation particulière dont vous auriez fait la demande.
- Certains suppléments (nettoyage, linge, frais d'énergie ...) indiqués sur la facture-confirmation.

Les photos des résidences présentées en catalogue sont des vues générales. Les données relatives aux infrastructures locales (moyens de transport, magasins, restaurants, installations sportives, visites touristiques,...) mentionnées dans nos brochures et reprises dans la confirmation de réservation nous sont fournies par des tiers. Des changements peuvent survenir sans que nous en soyons informés ; la responsabilité d'Interhome ne saurait donc être mise en cause. Il en va de même pour toutes les prestations qui sont soumises à des contraintes externes (approvisionnement en eau, gaz et électricité par exemple), à des régle-

mentations susceptibles d'être à tout moment modifiées sur décision des administrations concernées ainsi que pour les conditions météorologiques. Il est de votre ressort de vous informer au préalable sur l'environnement et les particularités géographiques (altitude, escarpement...), climatiques ou économiques du lieu de vos vacances. Toute modification d'un dossier existant entraînera des frais de modification s'élevant à Euros 20 à condition qu'elle intervienne plus de 43 jours avant la date de début de séjour. Passé ce délai, toute modification sera considérée comme une annulation selon nos conditions, suivie d'une nouvelle réservation.

## 5. Modification de prix et de prestations

Les descriptions des locations ainsi que le calcul des prix sont minutieusement élaborés. Des modifications peuvent cependant intervenir. Les données actualisées seront mentionnées sur votre confirmation/facture (cf paragraphe 3). Votre paiement implique l'acceptation des termes du contrat et des modifications par rapport au catalogue (cf paragraphe 2). Toutefois, le même cas peut se présenter après la conclusion du contrat. Bien que cette éventualité soit improbable, elle ne peut être totalement exclue. S'il s'agit d'un changement important sur un point essentiel de votre contrat (par exemple, indisponibilité du logement pour cause de travaux urgents, hausse significative du prix...), vous avez le droit d'en demander la résiliation sans frais dans les cinq jours suivant notre confirmation. Vous recevrez alors le remboursement des sommes déjà versées. Pour les seuls cas où les prix indiqués subiraient une hausse motivée par l'instauration de nouvelles taxes, redevances ou encore à une variation des taux de change, et à la condition que la modification intervienne au plus tard 22 jours avant la date de début de séjour et après la conclusion du contrat, ils ne pourront faire l'objet d'aucune contestation. Cependant si la hausse est supérieure à 10%, vous pourrez demander l'application de la règle citée dans le précédent alinéa.

## 6. Départ et arrivée – séjour écourté ou prolongé

L'arrivée doit avoir lieu entre 16h et 19h, les départs avant 10h, les jours indiqués sur votre bon d'entrée. Si vous ne pouvez respecter

ces horaires ou la date prévue d'arrivée, vous devez impérativement convenir d'un arrangement avec la personne chargée de l'accueil dont les coordonnées figurent sur le bon d'entrée. Si vous ne pouvez prendre possession de votre location aux jours et heures prévus et ce en raison de difficultés d'acheminement, grèves, ... ou encore pour des raisons personnelles, la totalité du prix du séjour reste due. Il en va de même pour tout séjour écourté. Si vous souhaitez prolonger votre séjour, vous devez en faire la demande dans un délai suffisant auprès du bureau qui a enregistré votre réservation ou auprès d'un de nos bureaux locaux pour que cette possibilité soit vérifiée. Hormis les cas de résiliation prévus à l'article 7 ci-après, la totalité des montants facturés reste due si vous ne prenez pas de tout possession de la location, pour quelque cause que ce soit.

#### **7. Résiliation du contrat par le client**

Pour toute annulation, les frais de dossier et le montant éventuel de la garantie de dédit seront retenus. De plus des frais d'annulation seront retenus en fonction du délai entre les dates d'annulation et le début de séjour selon le barème ci-dessous :

- plus de 43 jours : 10% du montant du loyer
- entre 42 et 29 jours : 50% du montant du loyer
- entre 28 et 2 jours : 80% du montant du loyer
- la veille du début de séjour : 100% du montant du loyer
- Le jour de l'arrivée la totalité du séjour reste due.

Dans tous les cas, l'annulation devra nous être d'abord communiquée par téléphone et confirmée ensuite par écrit (courrier, fax ou eMail) et c'est la date de cet écrit qui sera prise en compte. Si l'annulation intervient pendant un jour férié, la computation du délai commencera au premier jour ouvrable qui suit le jour férié. Nous vous conseillons de souscrire, en même temps que votre réservation, une garantie de dédit. Celle-ci vous remboursera les frais d'annulation jusqu'à la veille du début de séjour dans les cas suivants : maladie grave, hospitalisation, accident corporel, décès du client, de toute personne l'accompagnant ou d'un parent proche avant le début du séjour. Il vous appartient de prévenir d'abord par téléphone puis de confirmer par écrit (courrier, fax ou eMail) avant la date d'arrivée auprès du bureau où vous avez réservé et de présenter ensuite un

certificat médical ou d'hospitalisation ou un justificatif dans un délai de 7 jours. Le coût de la garantie de dédit représente 3% de la location.

#### **8. Résiliation du contrat par Interhome – Proposition de remplacement**

Si des circonstances imprévisibles l'exigent, ou si des faits relevant de la force majeure rendent la mise à disposition du logement impossible, Interhome se réserve le droit d'annuler le contrat avant le séjour et de vous proposer une location de remplacement de valeur similaire. Un nouveau contrat est alors établi par écrit. Dans le cas où aucune solution de remplacement ne pourrait être trouvée, Interhome vous informera par lettre recommandée avec accusé de réception. Vous obtiendrez alors le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes déjà versées ainsi qu'une indemnité au moins égale à la pénalité que vous auriez supportée si l'annulation était intervenue de votre fait à cette date, et ce sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis. Il en irait de même si la sécurité du client ou du bien ou encore si les prestations prévues ne pouvaient être assurées pendant le séjour, déduction faite des prestations déjà fournies.

#### **9. Obligations du locataire**

A la remise des clés, lors de l'arrivée, le locataire est tenu de verser un dépôt de garantie (environ Euros 250 - ou son équivalent en monnaie locale), dont le montant peut varier suivant l'importance et la valeur du bien. Selon les modalités de remise des clefs (bureau, particulier, en France ou à l'étranger), la caution peut être demandée en espèces, chèque ou carte bancaire. Attention, dans certains cas ce montant peut être exigé uniquement en espèces (se renseigner au préalable). En cas de refus de paiement, l'entrée de la location pourra vous être refusée. Le responsable des clés est habilité à refuser toute personne en surnombre, adulte ou enfant quel que soit leur âge, ainsi que tout animal non prévu sur la réservation. Le locataire s'engage à occuper les lieux en en prenant soin et en respectant les règles de bon voisinage. Il devra assurer, avant son départ, l'enlèvement des déchets ménagers, l'entretien des installations de la cuisine, le nettoyage de la vaisselle et des ustensiles ménagers, toutes choses qui ne sont pas incluses dans

le nettoyage de fin de séjour. Les locataires sont tenus de souscrire une assurance responsabilité civile couvrant leur villégiature. En cas de dégâts, le locataire devra en informer aussitôt la personne chargée de l'accueil. Le locataire sera considéré comme responsable des dommages et dégâts constatés, à moins qu'il puisse prouver que ces dommages et dégâts ne sont pas de son fait ou du fait des personnes l'accompagnant. Il en va de même en cas de substitution d'une tierce personne dans la location par le locataire. Le montant des dommages et dégâts constatés pourra être retenu sur le dépôt de garantie, sans préjuger de tout recours si le dépôt de garantie est d'un montant inférieur au montant des réparations.

#### **10. Réclamations et demandes de dédommagement**

Si à l'arrivée, le locataire constate que la location n'est pas conforme à ce qui était prévu sur la confirmation de réservation, ou s'il constate d'éventuels défauts, il doit en informer immédiatement la personne chargée de l'accueil. Si celle-ci ne pouvait y remédier dans un délai raisonnable, le locataire devrait alors en faire part au bureau qui a enregistré sa réservation. Ces mêmes règles sont applicables pour des défauts constatés durant le séjour. Le responsable des clés ainsi que le bureau local peuvent recevoir vos doléances, les constater et tenter d'y remédier mais ne sont pas aptes à juger du bien-fondé des réclamations et d'un éventuel dédommagement. Les réclamations ainsi que les demandes de dédommagement ne sont recevables que si elles sont formulées par écrit, preuves à l'appui, dans un délai maximum de quatre semaines après la date de fin de séjour et directement auprès du bureau qui a enregistré votre réservation. Si ces règles ne sont pas respectées, le locataire perd tout droit à dédommagement.

#### **11. Responsabilité d'Interhome**

Si la location n'est pas conforme au contrat et empêche de ce fait le déroulement du séjour, Interhome s'efforcera de mettre à votre disposition une location de remplacement équivalente. Si cela devait s'avérer impossible par manque de disponibilités immédiates ou si vous refusiez la solution de remplacement proposée pour des motifs valables et légitimes, Interhome vous rembourse tout ou partie du séjour, selon le cas, et uniquement s'il peut être considéré

comme responsable. Interhome n'est pas responsable de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat lorsque celle-ci est imputable à un événement international ou une situation nationale particulière et imprévisible. La responsabilité d'Interhome ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- agissements fautifs ou manquements graves de la part du locataire ou de l'un des participants au séjour.
- situations imprévisibles et insurmontables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues par le contrat
- en cas de force majeure ou du fait d'un événement que ni Interhome, ni ses intermédiaires ou représentants (responsable des clés par exemple) ne pouvaient prévoir malgré toute leur diligence et contre lequel ils ne peuvent agir.
- dommages et pertes subis par le locataire en cas d'effraction ou de vol. Il vous appartient de vérifier que vous êtes garantis par votre propre assurance.

#### **12. Interhome**

Interhome SARL au capital de € 122 000. Licence n°075 96 0123. Agence licenciée garantie par l'Association Professionnelle de Solidarité des Agences de Voyages, 15 avenue Carnot, 75017 Paris -RCP AXA FRANCE IARD n°3605459004-26, rue Drouot FR-75009 Paris - Membre SNAV

# Conditions générales de vente

## De la vente de voyages ou de séjours

**Art. 95** - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 le présent titre. 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 le présent titre.

**Art. 96** - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 transport 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 repas fournis ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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 100 du présent décret ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;
- 12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité

civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;

- 13° 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 ;

**Art. 97** - L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Art. 98** - 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. Il 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, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Le nombre de repas fournis ;
- 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 de 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 100 ci-après ;
- 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 ; en tout état de cause, 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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 96 ci-dessus ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites 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, par écrit, 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.

**Art. 99** - 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 lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 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.

**Art. 100** - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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.

**Art. 101** - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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 être restitué avant la date de son départ.

**Art. 102** - Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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.

**Art. 103** - 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.