

Mise à jour au 15 mai 2017

Les Prestations figurant sur le Site internet www.paris-prm.com/ sont proposées par la société PARIS PAR RUES MECONNUES qui édite ce Site. PARIS PAR RUES MECONNUES est une SARL SCIC au capital de 642 Euros, dont le siège social est à Paris, immatriculée sous le numéro 795 000 884 RCS Paris.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

« **Site** » désigne le site internet www.paris-prm.com/, édité par la société PARIS PAR RUES MECONNUES (ci-après LA SOCIÉTÉ).

« **Prestation** » désigne une offre de prestations touristiques, de loisirs, de divertissements, d'assurance etc ... proposée par LA SOCIÉTÉ ou l'un de ses prestataires.

« **Commande** » désigne toute réservation effectuée par l'Utilisateur directement sur le Site ou par téléphone et email.

« **Voucher** » ou « **Bon d'échange** » ou « **e-ticket** » désigne le document émis par LA SOCIÉTÉ permettant d'obtenir les prestations commandées sur le Site chez les prestataires de LA SOCIÉTÉ.

« **Complice** » désigne tout prestataire, fournisseur ou partenaire de LA SOCIÉTÉ.

« **Vous** » ou « **L'Utilisateur** » désigne toute personne utilisant le Site ou le numéro d'appel et adresse email dont les coordonnées figurent ci-après afin de réserver toutes les prestations proposées par LA SOCIÉTÉ.

« **Client** » désigne toute personne ayant passé une Commande sur le Site ou par email et dont le paiement est validé.

« **Descriptif** » désigne les fiches descriptives figurant sur le Site. LA SOCIÉTÉ fait ses meilleurs efforts pour fournir des supports visuels ou textuels donnant un aperçu des Prestations proposées par le Complice sélectionné. Cependant des variations peuvent apparaître entre les supports figurant sur les fiches descriptives et les produits fournis, en particulier pour les ateliers et balades.

« **Conditions Générales** » désigne les présentes conditions générales de prestations.

ARTICLE 2 – CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Générales de LA SOCIÉTÉ sont valables à compter de leur date de mise à jour indiquée dans l'en-tête des présentes. LA SOCIÉTÉ est susceptible de modifier les Conditions Générales en mettant en ligne des informations actualisées. Veuillez consulter les Conditions Générales régulièrement afin d'être au courant des éventuelles modifications apportées par LA SOCIÉTÉ.

Les Conditions Générales s'appliquent à toute utilisation du Site, notamment à la commercialisation par internet, par email et par téléphone de toutes les Prestations proposées sur le Site par la société LA SOCIÉTÉ. Toute commande confirmée sur le site www.paris-prm.com, par email ou par téléphone entraîne donc l'acceptation pleine et entière de ces Conditions Générales.

L'acceptation des Conditions Générales est matérialisée par une case à cocher dans le formulaire d'inscription. Cette acceptation ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. L'Utilisateur qui n'accepte pas d'être lié par les Conditions Générales ne doit pas utiliser les services de LA SOCIÉTÉ.

Il est impératif que l'Utilisateur lise attentivement les Conditions Générales qui sont référencées par lien hypertexte sur chaque page du Site. Il lui est notamment conseillé de les télécharger et/ou de les imprimer afin d'en conserver une copie au jour de sa commande dès lors qu'elles sont susceptibles d'être modifiées et que de telles modifications seront inapplicables aux commandes de Prestations effectuées antérieurement à cette modification des Conditions Générales.

Les Conditions Générales de LA SOCIÉTÉ peuvent être complétées par des conditions particulières figurant sur le descriptif de la Prestation, conditions particulières qui s'imposent aux Conditions Générales le cas échéant.

ARTICLE 3 - DECLARATIONS DE L'UTILISATEUR

Tout Utilisateur déclare utiliser le Site conformément aux Conditions Générales, en son nom et au nom et pour le compte de tous les bénéficiaires des Prestations commandées par ses soins sur le Site (ci-après « les Bénéficiaires ») dont il reconnaît être le mandataire et auxquels les Conditions Générales seront opposables.

Les Prestations sont accessibles, sous réserve des restrictions prévues sur le Site :

- à toute personne physique disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des Conditions Générales. La personne physique qui ne dispose pas de la pleine capacité juridique ne peut accéder au Site et aux Prestations qu'avec l'accord de son représentant légal ;
- à toute personne morale agissant par l'intermédiaire d'une personne physique disposant de la capacité juridique pour contracter au nom et pour le compte de la personne morale.

L'Utilisateur est responsable financièrement de l'utilisation du Site faite tant en son nom que pour le compte des Bénéficiaires, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ou négligence de sa part.

L'Utilisateur garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui en son nom et au nom et pour le compte de tous les Bénéficiaires qu'il représente.

L'utilisation du site www.paris-prm.com/ est destinée à un usage personnel non commercial ou à effectuer des demandes légitimes pour réserver les Prestations. Tout Utilisateur accepte de ne pas utiliser le Site pour effectuer des demandes spéculatives, fausses ou frauduleuses. Tout Utilisateur accepte de ne pas utiliser de robots ni d'autres moyens automatisés pour accéder au Site, sauf autorisation spéciale de LA SOCIÉTÉ.

LA SOCIÉTÉ se réserve le droit à tout moment de ne pas contracter avec un Utilisateur qui ferait une utilisation frauduleuse du Site ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales de Prestations.

ARTICLE 4 - COMPTE UTILISATEUR

Afin d'utiliser certaines fonctionnalités du site (création d'un devis, paiement d'un panier, accès aux commandes), tout Utilisateur devra créer un compte et fournir des informations personnelles.

Chaque Utilisateur est également responsable de toutes les activités liées à son compte. Tout Utilisateur accepte d'informer immédiatement LA SOCIÉTÉ de toute utilisation non autorisée de son compte en nous prévenant via le **formulaire de contact**.

L'utilisation du Site nécessite que l'Utilisateur s'inscrive sur le Site, en remplissant le formulaire prévu à cet effet. L'Utilisateur doit fournir l'ensemble des informations marquées comme obligatoires. Toute inscription incomplète ne sera pas validée. L'inscription entraîne automatiquement l'ouverture d'un compte au nom de l'Utilisateur (ci-après le « Compte »), lui donnant accès à un espace personnel (ci-après « l'Espace Personnel ») qui lui permet de gérer son utilisation des services sous une forme et selon les moyens techniques que LA SOCIÉTÉ juge les plus appropriés pour rendre lesdits services.

L'Utilisateur garantit que toutes les informations qu'il donne dans le formulaire d'inscription sont exactes, à jour et sincères et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur.

L'Utilisateur est informé et accepte que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de son Compte valent preuve de son identité. Les informations saisies par l'Utilisateur l'engagent dès leur validation.

L'Utilisateur peut accéder à tout moment à son Espace Personnel après s'être identifié à l'aide de son identifiant de connexion ainsi que de son mot de passe qui lui sera transmis en renseignant son email sur la page.

L'Utilisateur est responsable du maintien de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe. Il doit immédiatement contacter LA SOCIÉTÉ en nous prévenant via le formulaire de contact s'il remarque que son Compte a été utilisé à son insu. Il reconnaît à LA SOCIÉTÉ le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

LA SOCIÉTÉ se réserve le droit de résilier un Compte à tout moment et pour quelque raison que ce soit et sans qu'aucune pénalité ne puisse être réclamée par le titulaire dudit Compte.

ARTICLE 5 - FORMATION DU CONTRAT : PASSATION D'UNE COMMANDE

L'Utilisateur peut commander les Prestations proposées sur le Site directement en ligne ou par téléphone au 01 77 17 11 06 et/ou 06 62 98 96 64 après avoir validé les présentes Conditions Générales.

- 1) L'Utilisateur effectue une recherche qui donnera lieu à la communication d'une offre de Prestations correspondant à sa requête ;
- 2) L'Utilisateur clique sur la Prestation de son choix pour accéder à son descriptif ;
- 3) L'Utilisateur renseigne les informations demandées et accède alors à un récapitulatif reprenant l'ensemble des Prestations choisies et le prix total de la ou des Prestations, lui permettant ainsi de vérifier le détail de sa commande. L'Utilisateur doit alors s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à celles qu'il a saisies car il sera seul responsable en cas d'erreur de saisie.
- 4) L'Utilisateur peut ensuite valider sa commande, sous réserve d'avoir accepté les Conditions Générales, soit lorsqu'il est sur le Site en cochant la case « J'ai pris connaissance et j'accepte les

conditions générales de prestation, d'utilisation et d'annulation », soit en cas de réservation par téléphone en accédant à son espace personnel grâce au lien présent dans le courrier électronique récapitulatif adressé par LA SOCIÉTÉ. LA SOCIÉTÉ rappelle à l'Utilisateur qu'à défaut d'avoir accepté les Conditions Générales, toute commande est impossible.

5) L'inscription de l'Utilisateur sur la Prestation commandée est alors validée. LA SOCIÉTÉ transmet par courrier électronique une validation de règlement puis, dans un second temps, une confirmation de commande comprenant les éléments essentiels de la commande et, en pièce jointe, le (ou les) e-ticket(s) à présenter pour chaque prestation réservée. Toutes les informations figurant dans ce courrier électronique de confirmation seront réputées constituer l'accord entre l'Utilisateur et LA SOCIÉTÉ.

ARTICLE 6 - CONDITIONS APPLICABLES AUX PRESTATIONS BALADES & ATELIERS

6.1 – Classification

LA SOCIÉTÉ s'efforce d'informer l'Utilisateur le plus précisément possible sur les conditions de réalisation de son atelier, promenade ou événement team building auprès de nos Complices. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations qu'elles nous laissent. Nous nous réservons la faculté pour des raisons techniques, de sécurité ou dans des cas de force majeure de substituer à l'activité prévue une activité de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Il ne peut s'agir que d'un événement exceptionnel et dans un tel cas nous nous efforçons d'en informer l'Utilisateur pour lui proposer l'échange dès que nous en avons connaissance.

ARTICLE 7 - E-TICKETS

Chaque Client recevra un email nominatif par prestation réservée. Ces emails sont envoyés au client par courrier électronique à l'adresse que le Client aura renseignée.

Chaque Client devra impérativement être en mesure de présenter ces documents imprimés ou sur son smartphone pour la Société et ceux de ses Complices et Prestataires acceptant ce moyen de preuve à toute vérification ou contrôle et en particulier au moment de la prise des Prestations, faute de quoi le Client ne pourra bénéficier des Prestations réservées. Dans ce cas, il ne pourra prétendre à aucun remboursement auprès de LA SOCIÉTÉ, ni de l'assurance annulation s'il l'a souscrite.

L'Utilisateur devra impérativement communiquer à LA SOCIÉTÉ une adresse électronique permettant à LA SOCIÉTÉ de lui adresser son email de confirmation.

Par précaution, dans le cas où un jour avant la date de la Prestation réservée (à condition d'avoir effectivement passé une Commande plus d'un jour avant la date de prestation) l'email de confirmation n'a pas été reçu pour quelque raison que ce soit, le Client devra le signaler en nous prévenant via le formulaire de contact ou en appelant au 01 77 17 11 06 et/ou 06 62 98 96 64.

ARTICLE 8 - BONS CADEAUX PARIS PAR RUES MECONNUES

Des bons cadeaux sont réservables sur le Site pour certaines prestations à prix fixe et à date donnée. et via email sur bienvenue@paris-prm.com pour choisir la date de la prestation.

Les bons cadeaux achetés sur le Site comme via email ne peuvent être utilisés que dans le cadre des activités de la Société PARIS PAR RUES MECONNUES et peuvent être échangés contre tout produit proposé sur le site.

Pour offrir un bon cadeau, il suffit de vous rendre sur la page de l'activité à offrir et de cocher la case « offrir un cadeau ». Vous pouvez le personnaliser d'un message. Après réception de votre paiement, nous vous enverrons le bon cadeau par email et vous pourrez l'adresser au bénéficiaire le jour J. Pour utiliser un bon cadeau, il suffit de contacter nos équipes au 01 77 17 11 06 et/ou au 06 62 98 96 64 afin de réserver une date pour bénéficier de l'activité choisie.

LA SOCIÉTÉ se réserve le droit d'annuler les bons cadeaux obtenus de manière frauduleuse. LA SOCIÉTÉ n'est pas responsable de la perte ou du vol des bons cadeaux.

Toutes les ventes de bons cadeaux sont définitives. Les bons cadeaux ne sont pas remboursables.

ARTICLE 9 - ZONE GEOGRAPHIQUE DE L'OFFRE

LA SOCIÉTÉ diffuse ses Prestations sur Internet, entre autres, et propose celles-ci à une clientèle mondiale. Les conditions et engagements restent valables dans la plupart des pays. Ainsi, aucune réclamation ne peut intervenir auprès de LA SOCIÉTÉ dans le cas d'un retard d'acheminement des e-tickets au client.

ARTICLE 10 - DESCRIPTIONS

LA SOCIÉTÉ s'efforce de donner les informations les plus précises possibles sur les Prestations ainsi que des descriptifs des quartiers et des lieux publics. LA SOCIÉTÉ vous invite à nous communiquer vos remarques si vous constatez des erreurs en nous prévenant via le formulaire de contact ou par email sur bienvenue@paris-prm.com

Les illustrations de même que les Prestations ne sont communiquées qu'à titre indicatif et peuvent subir des modifications (en particulier les menus). De même, les caractéristiques citées peuvent être soumises à modification. Elles ne peuvent en aucun cas constituer une cause de réclamation ou de réduction. Les photographies illustrant les produits, n'entrent pas dans le champ contractuel. Si ces photos s'avèrent erronées ou incomplètes, la responsabilité de LA SOCIÉTÉ ne pourra être engagée en aucun cas. Les dessins, images, textes et descriptifs sont et restent la propriété de LA SOCIÉTÉ et ne peuvent en aucun cas être utilisés par des tierces personnes. Néanmoins, certaines images sont des visuels libres de droit dont les auteurs sont indiqués autant que possible.

L'exactitude des informations sur tous les produits et services proposés par LA SOCIÉTÉ est régulièrement vérifiée. Toutefois, LA SOCIÉTÉ ne garantit pas que la fonctionnalité, les contenus ou les informations présentes sur le site ne seront pas interrompus ou seront exempts d'erreurs, que les défauts seront corrigés ni que le site ou les serveurs assurant sa disponibilité seront exempts de virus ou de bogues.

ARTICLE 11 - DISPONIBILITE DES PRESTATIONS

LA SOCIÉTÉ s'efforce de servir au mieux ses Utilisateurs et ses Clients. Néanmoins certaines Prestations proposées par LA SOCIÉTÉ, comme les ateliers par exemple ou les promenades avec activité, sont soumises à la disponibilité de ses Prestataires et Complices. Aucune demande ou

indemnisation ne pourra être réclamée par un client dans le cas où la Prestation retenue ne serait pas disponible. LA SOCIÉTÉ n'est, en aucun cas, soumise à l'obligation de fournir les Prestations proposées. Lorsque les Prestations choisies par le Client ne sont pas disponibles, LA SOCIÉTÉ s'efforcera d'apporter une solution approchante à la demande formulée.

Il peut arriver que nos fournisseurs ou prestataires de service modifient les dates de circuit, prix, prestations incluses, conditions d'âge, etc. Par conséquent, LA SOCIÉTÉ se réserve le droit d'annuler, de modifier ou de remplacer tout service, circuit, billet ou produit qu'un Client a réservé sur le Site à tout moment et pour quelque raison que ce soit.

Dans ce cas, si le nouveau choix proposé ne convient pas au Client, il sera en droit d'obtenir le remboursement intégral du prix d'achat initial à l'exception des Prestations réservées pour les dates spéciales pour lesquelles LA SOCIÉTÉ peut ne pas connaître le(s) tarif(s) de ses Prestataires au moment de la mise en ligne.

Nonobstant ce qui précède, lorsque LA SOCIÉTÉ est informée à l'avance par ses fournisseurs ou prestataires de services d'un changement significatif d'une réservation ou d'un circuit, produit ou événement, elle mettra tous les moyens raisonnables en œuvre pour avertir ses Clients afin de modifier la réservation lorsque cela est possible.

ARTICLE 12 - REDACTION DES COMMANDES

Afin qu'une Commande soit prise en compte par LA SOCIÉTÉ, le Client doit remplir des masques de saisie à l'intérieur desquels les champs à renseigner obligatoirement sont indiqués. Aucune Commande ne peut être finalisée sans ces renseignements. Nous recommandons donc d'utiliser les masques de saisie et dénominations figurant sur le Site. Si une erreur dans la réservation devait survenir par suite d'une imprécision du Client, nous en déclinons toute responsabilité. Enfin, les systèmes d'enregistrement automatique de LA SOCIÉTÉ sont considérés comme valant preuve de la nature du contrat et de sa date.

En tout état de cause, en cas de transmission erronée par l'Utilisateur de ses coordonnées, LA SOCIÉTÉ décline toute responsabilité en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de la Prestation due à la non réception des e-tickets.

ARTICLE 13 - ACCEPTATION DES COMMANDES

Toute Commande n'engage LA SOCIÉTÉ qu'après confirmation de sa prise en compte par un e-mail envoyé au Client. LA SOCIÉTÉ se réserve le droit de ne pas donner suite à certaines Commandes. Dans ce cas et autant que possible, LA SOCIÉTÉ informera le titulaire de cette Commande par courrier électronique.

ARTICLE 14 - DELAIS OU RETARDS

Dans le souci de servir au mieux ses Clients, LA SOCIÉTÉ s'efforce de répondre aux demandes dans un délai de deux jours ouvrables à compter de la confirmation de la Commande et dans tous les cas avant la Prestation commandée. Néanmoins, ce délai n'est pas contractuel et ne peut faire l'objet d'aucune réclamation. Si le Client ne reçoit pas sa ou ses confirmations avant la date de sa Prestation, il pourra contacter les bureaux de LA SOCIÉTÉ au 01 77 17 11 06 et/ou au 06 62 98 96 64 et par email sur bienvenue@paris-prm.com pour recevoir une copie de son email de confirmation après vérification de son identité.

Les délais de livraison indiqués sur le Site ou sur les confirmations de Commande sont donnés de bonne foi mais sans engagement. Toute pénalité de retard est exclue. L'e-mail d'envoi de confirmation fera foi. Si le Client ne peut prendre livraison des Prestations à la date de mise à disposition, les prestations ne seront pas remboursables (« no show »).

La circulation et les embouteillages parisiens peuvent occasionner des retards, notamment pour les transferts privés. Dans ce cas, le Client reste seul responsable des conséquences éventuelles de ces retards et doit s'assurer que le temps imparti pour rejoindre le lieu de sa Prestation est suffisant. En aucun cas LA SOCIÉTÉ ne sera responsable de frais occasionnés par le retard d'un vol ou d'un transfert et aucune indemnité ne pourra être demandée à LA SOCIÉTÉ dans ces cas.

ARTICLE 15 - CONDITIONS FINANCIERES

15.1 - Prix et taxes

Les descriptifs des Prestations présentées sur le Site précisent pour chaque Prestation les éléments inclus dans le prix et les éventuelles conditions particulières. Les prix indiqués sont ceux en vigueur à la date de la réservation.

Tous les prix sont affichés en Euros, toutes taxes comprises hors frais d'acheminement des email de confirmation.

En outre de manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix, l'ensemble des dépenses à caractère personnel ou accessoires à la Prestation, telles que les assurances, les frais de livraison des E-tickets, les frais de blanchissage, de téléphone, de boissons, de room-service, les pourboires et même les excursions et l'utilisation des installations sportives, les pourboires pouvant être laissés aux accompagnateurs de circuits, chauffeurs ou guides locaux, tout élément de nature personnelle et plus généralement de toute Prestation non expressément incluse dans le récapitulatif de la Commande.

Enfin, lorsque la Commande comprend une Prestation d'hébergement, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées et non du nombre de journées entières.

Les prix affichés sur le Site sont indicatifs. Ils ne représentent en aucun cas un engagement contractuel de LA SOCIÉTÉ et peuvent éventuellement différer du montant constaté par le Client sur d'autres sites. Ils ne tiennent pas compte en particulier des éventuelles promotions que le Prestataire proposerait en direct.

LA SOCIÉTÉ se réserve le droit, à sa libre discrétion et selon des modalités dont elle sera seule juge, de proposer des offres promotionnelles ou réductions de prix.

15.2 - Validité des prix

Les prix indiqués sur le Site sont valables au moment de leur mise en ligne et sont en principe valables pour la saison en cours. Si la demande du Client dépasse la date de validité des prix, un ajustement peut être nécessaire. LA SOCIÉTÉ se charge de cette évaluation qui n'est pas négociable. LA SOCIÉTÉ se réserve toutefois le droit de modifier ses prix sans préavis, notamment en cas de variation des taux de change, des tarifs prestataires ou de la fiscalité.

15.3 – Paiement

Toutes les Commandes sont payables en Euros.

Le règlement d'un Client par carte de crédit ou carte bancaire et notamment par le biais d'Internet n'implique pas une opération de facturation "physique" de la part de LA SOCIÉTÉ. En effet, le compte du Client n'est débité qu'une fois la disponibilité de la Prestation assurée et l'E-ticket correspondant envoyé par courrier électronique ou par courrier. Une facture peut être envoyée sur demande au Client.

Une empreinte de carte de crédit pourra être demandée au Client (en particulier dans les hôtels) afin de couvrir les dépenses supplémentaires que le Client pourrait avoir pendant son séjour. En aucun cas LA SOCIÉTÉ ne pourra être tenue responsable et solidaire de ces dépenses supplémentaires.

LA SOCIÉTÉ accepte les moyens de paiement suivants : Carte Bleue, Mastercard, Visa, American Express, Maestro, Bancontact/Mister Cash, Sofort, Discover, Paypal, chèques bancaires, chèques vacances ANCV et virements bancaires. Le traitement des paiements par carte de crédit n'inclut pas de frais ou de commission. Le paiement intégral par carte de crédit est requis pour effectuer une réservation. Le paiement apparaîtra sous le nom Come to Paris sur le relevé de la carte.

En cas de rejet par la banque de LA SOCIÉTÉ d'un chèque sans provision, l'intégralité des frais sera à la charge du Client et lui sera refacturé. De même, tout règlement par virement bancaire doit être fait pour le montant dû, net de toute commission ou frais bancaire. Le Client devra donc s'assurer auprès de sa banque de prendre en charge ces frais au moment de la réalisation du virement.

En cas de remboursement partiel ou total d'un Client ayant payé par Sofort ou Bancontact/Mistercash, le Client devra adresser à LA SOCIÉTÉ (info@cometoparis.com) un exemplaire de ses coordonnées bancaires (IBAN) afin de pouvoir le rembourser par virement.

Aucun remboursement de service commencé n'est possible pour aucune prestation, forfait touristique, hébergement, repas ou tout autre service utilisé.

LA SOCIÉTÉ se réserve le droit de demander à ses Clients tout justificatif (pièce d'identité, passeport, permis de conduire) afin de vérifier son identité en cas de suspicion de fraude.

Règlement par carte bancaire

L'Utilisateur garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement qu'il utilisera et que cette dernière donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts nécessaires au règlement de la Commande.

L'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte. En dehors de ces cas limitativement admis par le législateur, le porteur de la carte se rend coupable de fraude à la carte bancaire. Le droit d'opposition au paiement ne saurait notamment être utilisé pour pallier l'absence de droit de rétractation (cf. article 17 ci-après).

Encaissement

LA SOCIÉTÉ garantit une qualité de service et de prestation à ses Clients. Dans cet esprit, LA SOCIÉTÉ n'encaisse le montant dû que pour les Prestations disponibles au moment de la confirmation de la Commande.

Aucune Prestation non confirmée ne sera débitée sur la carte du client. Pour tout surcoût, l'accord du Client sera demandé au préalable à tout débit de sa carte de paiement. L'encaissement ne se fera que dans ces conditions.

L'opération de transfert de banque à banque aura lieu selon les instructions de LA SOCIÉTÉ et elles seules.

Confidentialité et Sécurisation des paiements

LA SOCIÉTÉ a choisi un prestataire établi et de qualité (Be2Bill) pour gérer ses transactions par carte bancaire. La confidentialité des informations est assurée par le prestataire de services choisi par LA SOCIÉTÉ. Lui seul est responsable des opérations de paiement et de la confidentialité des informations fournies par le Client.

Un protocole SSL (Secure Socket Layer) est utilisé pour crypter les informations. Vous disposez ainsi de la meilleure qualité de service pour votre paiement en ligne. LA SOCIÉTÉ se dégage de toute responsabilité pouvant intervenir dans un défaut de transmission de données et en particulier en cas de perte de confidentialité.

ARTICLE 16 – PREUVE

En application des dispositions de l'article 1316-2 du code civil, il est expressément convenu que sauf erreur manifeste de LA SOCIÉTÉ, les données conservées dans le système d'information de LA SOCIÉTÉ et/ou de leur partenaires et/ou prestataires, notamment dans les outils de messagerie électroniques utilisés ont force probante quant aux Commandes passées et à l'exécution des obligations des parties. Les données sur support informatique ou électronique ainsi conservées constituent des preuves, et si elles sont produites comme moyen de preuve par LA SOCIÉTÉ dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

ARTICLE 17 - DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L 121-21-8, 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats "de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée".

En conséquence, les Prestations commandées sur le Site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes conditions générales de vente et l'Utilisateur ne pourra pas invoquer le droit à rétractation.

ARTICLE 18 – ANNULATION – MODIFICATION

18.1 - Modalités d'annulation ou de modification du fait du prestataire

LA SOCIÉTÉ s'efforce de tout faire pour assurer le bon déroulement des Prestations vendues à ses Clients, sans toutefois qu'il puisse être tenu pour responsable des cas fortuits, des causes de force

majeure ou du fait de tiers (en cas de grève notamment). Cependant, même dans ces dernières hypothèses, LA SOCIÉTÉ s'efforcera de rechercher des solutions propres à surmonter toute difficulté.

Si avant la date prévue, une Prestation est modifiée sur un élément essentiel du contrat, le Client peut dans un délai de 7 (sept) jours après en avoir été averti :

- Soit annuler sa réservation (par courrier ou courrier électronique uniquement), auquel cas il obtiendra le remboursement immédiat de toutes les sommes versées ;
- Soit accepter la modification qui lui est proposée. Dans ce cas, un E-ticket modifié lui sera adressé et un courrier électronique lui sera envoyé lui précisant les modifications, la diminution ou l'augmentation du prix.

Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation de la Prestation est imposée par des circonstances tenant à la sécurité des voyageurs. De plus LA SOCIÉTÉ ne saurait être confondue avec ses Prestataires qui conservent à l'égard de tout Client leurs propres conditions générales ainsi que les responsabilités propres à leur activité aux termes des statuts qui les régissent, de leur législation nationale ou des conventions internationales instituant entre autres dispositions, une limitation de responsabilités. LA SOCIÉTÉ ne pourra de ce fait être tenu responsable des défaillances de ses Prestataires qui annuleraient ou modifieraient une prestation pour des raisons techniques.

LA SOCIÉTÉ décline toute responsabilité dans le cas où les Prestations fournies par LA SOCIÉTÉ ne seraient pas assurées par les Prestataires pour des cas de force majeure.

En cas d'impossibilité d'effectuer une croisière pour quelque raison que ce soit (panne mécanique, crues, intempéries, interdiction administrative, etc....), la SOCIÉTÉ appliquera les règles suivantes :

- en cas de modification du parcours de la croisière : aucun remboursement ou indemnité ne sera dû ;
- en cas d'impossibilité de naviguer (le bateau restant à quai) : un billet de croisière promenade sera offert à chaque client en compensation du maintien à quai.

Les Clients déchargent LA SOCIÉTÉ de toute responsabilité dans le cas d'une infraction à la législation française ou européenne commise par eux et s'engagent à respecter le règlement intérieur des hôtels et prestataires en général.

18.2 - Modalités d'annulation ou de modification du fait du client

Les conditions d'annulation ci-dessous s'appliquent à l'ensemble des Prestations du Site à l'exception des conditions spécifiquement mentionnées sous l'onglet « Informations » de certaines Prestations.

En cas d'annulation, le client devra en informer LA SOCIÉTÉ par courrier électronique à l'adresse info@cometoparis.com. La date de réception de l'e-mail déterminera la date d'annulation et le montant des éventuels frais d'annulation :

a. Pour les activités ([cabarets](#), [croisières](#), tours guidés, visites,) sauf mention spécifique sur le Descriptif d'une Prestation :

- Jusqu'à 4 jours avant la date de prestation, aucuns frais d'annulation ne sera facturé au Client.

- De 0 à 3 jours avant la date de prestation, 100% du montant de la prestation seront facturés au Client.

b. Pour les forfaits touristiques comprenant un hébergement sauf mention spécifique sur le Descriptif d'une Prestation :

- Entre la date de réservation et jusqu'à 60 jours avant la date de prestation, 10% du montant de la prestation ou 30 Euros par personne (étant automatiquement retenue l'option la plus favorable au client) de frais de dossier seront facturés au Client.
- Entre 60 jours et jusqu'à 30 jours avant la date de prestation, 50% du montant de la prestation seront facturés au Client.
- Moins de 30 jours inclus avant la date de prestation, 100% du montant de la prestation seront facturés au Client.

c. Pour les billets de musées et de monuments ou pour toute Prestation sans date, la prestation est non annulable et non remboursable, sauf mention spécifique sur le Descriptif d'une Prestation.

En cas non présentation («no show»), 100 % du montant de la prestation seront facturés au Client. En aucun cas, les frais d'annulation facturés au Client ne pourront être reportés sur une autre Prestation. Toute Prestation abandonnée ne pourra en aucun cas être remboursée lorsque le Client ne se présentera pas au jour, heure et lieu qui lui ont été indiqués.

Pour les dates spéciales ([24 décembre](#), [31 décembre](#), [14 février](#), [14 juillet](#) notamment ou toute autre date spéciale telle qu'indiquée sur le Site), aucune modification ou annulation n'est possible et la totalité des sommes sera due dans ce cas. Aucun remboursement ne pourra être demandé à LA SOCIÉTÉ.

ARTICLE 19 - ASSURANCES

Aucune assurance n'est comprise dans les prix des Prestations proposées sur le Site.

Dès lors LA SOCIÉTÉ vous recommande de souscrire au moment de votre commande un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation.

En fonction de l'offre souscrite, vous aurez la possibilité de souscrire une assurance auprès de Mutuaide Assistance (contrat n° 4969).

En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance, que vous souscrivez est accessible, avant validation de la commande, par lien hypertexte « conditions d'assurances » figurant sur la page de confirmation de la Commande. Il vous appartient de bien lire le contrat d'assurance (notamment les clauses d'exclusions, de limitations ou fixant les modalités d'applications de l'assurance) avant d'y souscrire.

LA SOCIÉTÉ entend attirer l'attention de l'Utilisateur sur le fait que la souscription à l'un ou à l'autre des contrats d'assurance proposés sur le Site est définitive, de sorte qu'il ne sera pas possible de modifier le contrat ultérieurement, de le remplacer ou de l'annuler.

Selon l'ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 relative à la commercialisation à distance des services financiers, aucun droit de renonciation ne s'applique aux polices d'assurance de voyage ou de bagages (article L 112-2-1 du Code des assurances). Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement, sauf en cas de résiliation du fait de LA SOCIÉTÉ sans faute de l'Utilisateur. Les

déclarations de sinistre se font directement auprès de la compagnie d'assurance, en respectant les termes du contrat d'assurance souscrit.

ARTICLE 20 – RECLAMATIONS

Toute réclamation de nature commerciale ou tenant à la qualité des Prestations doit être obligatoirement signalée par écrit le plus tôt possible, et au plus tard trente (30) jours à compter de la fin de votre Prestation en nous prévenant via le [formulaire de contact](#).

Un accusé réception de ce courrier électronique attestant de sa bonne réception et de sa prise en charge par le service concerné, sera adressé au Client dans un délai de 3 jours maximum.

LA SOCIÉTÉ entend rappeler aux Utilisateurs qu'elle commercialise des Prestations individuelles, toute réclamation doit donc être formulée individuellement c'est-à-dire une par Commande. Aucune suite ne sera apportée aux réclamations collectives ou pétitions.

Enfin, il appartient à l'Utilisateur de se renseigner, avant toute prise de commande, sur les éventuels événements locaux tels que carnivals, fêtes religieuses, fêtes nationales, jours fériés, etc... qui pourraient affecter le bon déroulement du voyage, étant précisé qu'aucune réclamation de ce fait ne pourra être adressée ultérieurement à LA SOCIÉTÉ.

ARTICLE 21 - RESPONSABILITE

21.1 - Pour l'utilisation du Site

LA SOCIÉTÉ ne garantit pas que le Site sera exempts d'anomalies, d'erreurs ou de bogues, ni que ceux-ci pourront être corrigés, ni que le Site pourra fonctionner sans interruption ou panne, ni encore qu'ils sont compatibles avec tous les matériels sans exception.

LA SOCIÉTÉ ne saurait être tenue responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers.

LA SOCIÉTÉ ne saurait être tenue pour responsable de tous types de dommage prévisibles ou imprévisibles, matériels ou immatériels découlant de l'utilisation ou au contraire de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Site.

Enfin, LA SOCIÉTÉ ne saurait contrôler tous les Sites sur lesquels elle renvoie par liens hypertextes, lesquels n'existent que pour faciliter les recherches des Utilisateurs, LA SOCIÉTÉ ne saurait en aucun cas être tenue responsable de leur contenu.

Dans ces conditions en acceptant les présentes Conditions Générales de Prestations, l'Utilisateur déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'internet, notamment s'agissant des performances techniques des applications qui y sont développées et s'agissant de la sécurité des communications et des données.

LA SOCIÉTÉ s'engage à n'utiliser les données collectées auprès de ses Clients que dans le cadre légal. Tout Client peut supprimer son inscription à cette liste de contacts en en faisant demande par courrier ou en nous prévenant via le [formulaire de contact](#).

21.2 - Pour les Prestations

LA SOCIÉTÉ ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des pertes ou dommages suivants (que ces pertes ou dommages aient été prévus, ou soient prévisibles, connus ou autre) :

- perte de données ;
- perte de revenus ou de bénéfices anticipés ;
- perte d'activité ;
- perte d'opportunité ;
- perte d'actif incorporel ou atteinte à la réputation ;
- pertes subies par des tiers ;

LA SOCIÉTÉ en assurant les réservations de prestations, d'hôtels, circuits, transports ou tout service lié aux itinéraires de clients individuels, ne peut être tenue pour responsable des blessures, dommages, pertes, accidents, retards ou irrégularités, dettes ou dépenses des personnes ou propriétés à la suite d'un manquement de tout fournisseur, hôtel, transporteur ou autre société ou personne assurant les services compris dans les prestations.

En aucun cas LA SOCIÉTÉ ne pourra être tenu responsable de dommages, pertes, ou litige de toute sorte, consécutifs à l'usage de ce site. De même, LA SOCIÉTÉ ne saurait être tenu responsable d'incidents, de quelque sorte qu'ils soient, intervenant durant le séjour des clients de LA SOCIÉTÉ. De même pour toute annulation de chambre d'hôtel, de vols, de grèves, de restrictions gouvernementales, qui pourraient intervenir en dehors du contrôle de LA SOCIÉTÉ. Enfin, aucune solidarité ou responsabilité ne saurait être prise par LA SOCIÉTÉ pour les dépenses personnelles non prévues par le contrat, pour les retards ou décisions gouvernementales de toute sorte.

ARTICLE 22 - COPYRIGHT ET PROPRIETE INTELLECTUELLE

Toutes les opérations de copie, de reproduction, de republication, de téléchargement, de mise en ligne, de diffusion, de mise à disposition du public ou autres utilisations des contenus du Site (texte, images, URL, informations tarifaires, etc.) à d'autres fins que l'utilisation personnelle et non commerciale sont strictement interdites. Toute autre utilisation des contenus du Site nécessite une autorisation écrite de LA SOCIÉTÉ.

Le Client ou l'Utilisateur de ce Site reconnaît que les informations, données, programmes, photographies, dessins, vidéos, design, traitements, musique, sons, images, cartes, textes et tout autre contenu de ce site sont la propriété de LA SOCIÉTÉ ou de certains de ses fournisseurs. La reproduction, ou le stockage de ces différents contenus, sous quelque forme que ce soit, par les technologies actuelles ou futures, sont soumis à la loi française sur ce sujet et au U.S. Copyright Act of 1976, Title 17 of the United States Code.

ARTICLE 23 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

Les parties conviennent que ce contrat est soumis au droit français. Les litiges seront soumis à la juridiction de Nanterre (France).

Les Conditions Générales de prestation sont seules valables et réputées acceptées par le Client. Toute clause contraire doit faire l'objet d'un accord écrit.

ARTICLE 25 - REPRODUCTION DES ARTICLES R211-3 A R211-13 DU CODE DU TOURISME

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 :

- La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 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 ;
- Les Prestations de restauration proposées ;
- La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 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 ;

- 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 ;
- Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 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 ;
- 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 élément.

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 :

- Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 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 ;
- Les Prestations de restauration proposées ;
- L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 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 ;
- 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 ;
- 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 ;
- Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 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 ;

- 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 ;
- Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 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 ;
- 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 ;
- La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 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 ;
- 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 ;
- 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.