
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Centrale de Réservation des 2 Alpes
Office de Tourisme,
4 Place des 2 Alpes
38860 LES DEUX ALPES - FRANCE
Tel : +33 (0)4 76 79 24 38
reservation@les2alpes.com
www.les2alpesreservation.com et www.les2alpes.com
Numéro d'agrément : AU038030003



La Centrale de Réservation des 2 Alpes a souscrit auprès de la compagnie Generali Assurance, un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 1.524.490 euros.

Il est expressément précisé conformément aux dispositions de l'article 16 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 que les informations figurant dans les documents édités par la Centrale de Réservation des 2 Alpes peuvent faire l'objet de certaines modifications qui seront portées à la connaissance du client préalablement à la conclusion du contrat à l'exception de celles concernant certaines prestations qui ne sont ouvertes qu'à certaines saisons ou peuvent être fermées, modifiées ou supprimées sans préavis pour raison technique ou climatique.

I – Généralités et relations contractuelles :

1. La Centrale de Réservation est le seul interlocuteur du client et répond devant elle de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. Elle ne peut être responsable des dommages résultant de la force majeure ou d'un tiers.
2. Les prix figurant dans les documents édités par la Centrale de Réservation sont déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur à la date d'établissement des tarifs et peuvent être révisés après la réservation uniquement en cas de variation des redevances et taxes afférentes aux prestations proposées.
3. Dans ce cas, la Centrale de Réservation se réserve le droit de modifier le montant global du séjour en l'affectant du pourcentage de variation de l'élément concerné. Le client peut alors soit annuler soit confirmer son séjour dans les conditions de l'article 101 du décret 94-490 du 15/06/94. Toutefois aucune modification du prix ne peut intervenir dans les 30 jours précédant le séjour.
4. Une fois la réservation confirmée, la Centrale de Réservation ne peut appliquer rétroactivement les réductions et les offres promotionnelles ponctuelles.

II - Réservation :

1. Pour les paiements par carte bancaire, la réservation est alors immédiatement confirmée.
2. A la suite de la réservation confirmée par la communication du paiement, la Centrale de Réservation adresse au client une confirmation de réservation précisant les différentes prestations réservées. Celle-ci a valeur de carnet de voyage et permet au client de bénéficier sur place des prestations qui y sont mentionnées.
3. Pour une réservation effectuée à plus de 21 jours avant le début du séjour la Centrale de Réservation prélève 25 % d'arrhes et le solde 21 jours avant l'arrivée. Pour une réservation effectuée moins de 21 jours avant l'arrivée, la Centrale de Réservation prélève la totalité des prestations au moment de la réservation.
4. Pour une réservation à plus de 21 jours, le client a la possibilité d'échelonner son règlement en plusieurs fois sur son espace personnel accessible sur le site de la Centrale de Réservation. Le solde devra être réglé ou sera prélevé automatiquement 21 jours avant l'arrivée.
5. Le client doit se présenter le jour mentionné sur le contrat. En cas d'arrivée tardive, après 18 heures, le client doit prévenir directement l'hébergeur dont les coordonnées figurent sur le contrat.

III - Conditions de paiement :

Tous les prix sont établis en Euros. Tous les règlements doivent être effectués en Euros. Les frais bancaires liés au moyen de paiement utilisé sont à la charge du client qui s'y oblige expressément. En cas de non acceptation du paiement, la réservation sera automatiquement annulée.

IV - Modification ou annulation :

1. Annulation totale ou partielle du dossier du fait du client :

Toute annulation totale ou partielle du dossier doit être notifiée par lettre recommandée à la Centrale de Réservation et entraîne l'application des conditions décrites ci-dessous :

- annulation à plus de 21 jours de l'arrivée : les sommes déjà versées par le client seront conservées dans leur totalité par la Centrale de Réservation.
- annulation à moins de 21 jours de l'arrivée : la totalité du montant du dossier est due et sera conservée intégralement par la Centrale de Réservation.

La date retenue pour définir les délais d'annulation sera l'émission de la lettre recommandée, cachet de la poste faisant foi.

Les lettres recommandées devront être adressées à :

Office de Tourisme -Centrale de Réservation
4 Place des 2 Alpes
38860 LES DEUX ALPES - FRANCE

Il est possible de souscrire une assurance annulation auprès de la Centrale de Réservation (voir les conditions au paragraphe VI) pour se prémunir des conséquences liées à l'annulation ou l'interruption du séjour.

2. Droit de rétractation :

Le délai de rétractation concernant la vente à distance ne s'applique pas aux prestations touristiques (article L121-20-4 du code de la consommation). Par conséquent, et conformément aux dispositions législatives, aucune demande de remboursement suite à une vente à distance ne pourra être prise en compte une fois la réservation validée.

3. Modification du fait du client :

Les demandes de modifications de dossiers doivent être adressées par écrit à la Centrale de Réservation. L'acceptation de la modification par la Centrale de Réservation résulte de l'envoi d'un nouveau contrat (aucune correction portée directement par le client sur le contrat adressé par la Centrale de Réservation ne sera prise en compte). Les modifications ne sont en aucun cas suspensives des conditions de règlement du contrat initial.

Tout changement de date de séjour ou d'hébergement et ou des prestations annexes demandées par le client constitue une annulation de sa commande initiale (avec application des frais d'annulation décrits à l'article IV-1) et enregistrement de la nouvelle commande dans les conditions décrites ci-dessus.

Les modifications à la hausse donnent lieu à l'envoi d'un avenant au contrat initial indiquant le montant complémentaire qui sera dû.

4. Modification ou annulation du fait d'un fournisseur :

Dans le cas où le dossier de réservation serait modifié sur un élément essentiel ou annulé par la Centrale de Réservation, le client doit dans un délai de 8 jours après en avoir été informé par écrit soit mettre fin à sa réservation et en obtenir le remboursement, soit accepter la modification proposée en signant un avenant au contrat. En l'absence de réponse dans ce délai le client est réputé avoir accepté la modification.

5. Interruption de séjour :

Aucun remboursement ni aucune réduction ne sera accordée en cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé.

6. Frais de dossiers :

La Centrale de Réservation des 2 Alpes perçoit des frais de dossier. Cette somme reste acquise en cas d'annulation du dossier du fait du client et n'est pas couverte par l'assurance annulation.

V – Réclamation :

Toute réclamation relative à un séjour doit, pour être prise en compte, être adressée à la Centrale de Réservation dans un délai inférieur au troisième jour d'occupation, sous peine d'inopposabilité.

La Centrale de Réservation s'efforce d'offrir l'information la plus fiable et qualitative possible concernant les hébergements et les services vendus. Toutefois, les descriptifs et les illustrations des prestations proposées (visuels, localisations, distances etc...) sont donnés à titre indicatifs et n'ont pas de valeur contractuelle. Ils sont amenés à être mis à jour régulièrement, et sauf modification substantielle de la prestation, cela ne peut être un motif d'annulation ou de réclamation de la part du client.

La Centrale de Réservation des 2 Alpes ne saurait aucunement être tenue pour responsable des cas de défaillance d'un partenaire (hébergeur ou prestataire de services) pendant le séjour, des cas de forces majeures, des cas fortuits, des grèves ou du fait de toute personne dont la prestation est étrangère à l'organisation du séjour.

Sauf cas de force majeure, la Centrale de Réservation fera tout son possible pour remplacer les services défaillants par des prestations équivalentes.

La renonciation par le client à une ou plusieurs prestations ne peut faire l'objet d'aucun remboursement ou contrepartie par la Centrale de Réservation.

VI - Assurance annulation :

Le client peut souscrire une assurance lors de sa réservation auprès de la compagnie AIG (Police n° 7.091.405) couvrant l'annulation de sa réservation.

Cette assurance couvre l'annulation et l'interruption du séjour et les frais de rapatriement éventuels.

Les clauses de couverture et d'exclusion de l'assurance sont détaillées dans le descriptif de la police.

Le coût de cette assurance est de 4.5 % de la valeur du dossier avec un minimum de 10,00 euros. Cette valeur est mentionnée sur le contrat de réservation.

La présente assurance ne peut être souscrite qu'à la constitution du dossier de réservation et ne couvre que les prestations commandées par le client à cette date. La demande de remboursement devra, sous peine de non garantie, parvenir aux assureurs dans les délais mentionnés dans la police. Elle doit être accompagnée des justificatifs obligatoires demandés par la compagnie d'assurance.

VII – Les packages :

Les forfaits de skis, les activités, ou les divers produits proposés par la Centrale de Réservation peuvent être commandés en même temps que l'hébergement.

Pour toute modification ou annulation de produits packagés réservés, se référer au paragraphe IV.

VIII - Vie Privée

1) - Responsable du traitement

Le responsable du traitement de vos données personnelles est L'Office de Tourisme des 2 Alpes (4 places des 2 Alpes, 38860 Les 2 Alpes) ; certaines prestations techniques (hébergement, dédoublement, mise en qualité des données, connaissance client - etc.) sont confiées à notre prestataire (HUBDATA, 59 Avenue Jean-Jaurès - 31000 TOULOUSE contact@hubdata.fr Tél. 05.67.31.45.52 - n° SIRET 49920754600023. Conformément à l'Article 28 du RGPD, ce prestataire est lié par une clause de stricte confidentialité qui lui interdit toute utilisation des données qui lui sont confiées non-prévue dans le contrat de prestation et qui lui impose de mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles qui satisfont aux exigences de sécurité et de protection des données personnelles.

2) - Finalité du traitement

Le fondement juridique de la collecte et du traitement de vos données personnelles repose sur les exigences techniques et légales d'une gestion client & prospects telle que décrite dans la norme simplifiée n°48 de la Cnil. Les finalités en sont les suivantes : gestion des contrats, des commandes, des livraisons et des factures, comptabilité et en particulier gestion des comptes clients et suivi de la relation, traitement des opérations relatives à la gestion clients, opérations de prospection (gestion d'opérations techniques de prospection de normalisation, d'enrichissement et de déduplication des données), sélection de personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage, de test de produit et de promotion, élaboration de statistiques commerciales et développement de la connaissance client en relation avec notre partenaire l'OFFICE DE TOURISME DES 2 ALPES. Email : relationclient@les2alpes.com. Adresse : Office de Tourisme des 2 Alpes Maison des 2 Alpes – BP7 - 38860 Les 2 Alpes

3) - Données collectées

Pour les besoins du traitement dont les finalités sont décrites au § VIII.2, les données collectées et traitées sont les suivantes :

L'identité : civilité, nom, prénoms, adresse, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), numéro de télécopie, adresses de courrier électronique, date de naissance, code interne de traitement permettant l'identification du client

Les données relatives à la transaction telles que le numéro de la transaction, le détail de l'achat, de l'abonnement, du bien ou du service souscrit ;

La situation familiale, économique et financière : vie maritale, nombre de personnes composant le foyer, nombre et âge du ou des enfant(s) au foyer, profession, domaine d'activité, catégorie socioprofessionnelle, présence d'animaux domestiques ;

Les données relatives au suivi de la relation commerciale : demandes de documentation, demandes d'essai, produit acheté, service ou abonnement souscrit, quantité, montant, périodicité, adresse de livraison, historique des achats et des prestations de services, retour des produits, origine de la vente (vendeur, représentant, partenaire, affilié) ou de la commande, correspondances avec le client et service après-vente, échanges et commentaires des clients et prospects, personne(s) en charge de la relation client ;

Les données relatives aux règlements des factures : modalités de règlement, remises consenties, reçus, soldes et impayés

Les données relatives à l'organisation et au traitement des jeux-concours, de loteries et de toute opération promotionnelle telles que la date de participation, les réponses apportées aux jeux-concours et la nature des lots offerts ;

Les données relatives aux contributions des personnes qui déposent des avis sur des produits, services ou contenus, notamment leur pseudonyme.

4) - Destinataires des données

Les destinataires de vos données personnelles sont nos propres équipes de gestion, nos prestataires techniques et notre partenaire Les 2 Alpes (OFFICE DE TOURISME DES 2 ALPES. Email : relationclient@les2alpes.com Adresse : Office de Tourisme des 2 Alpes Maison des 2 Alpes – BP7 - 38860 Les 2 Alpes). Les 2 Alpes est en charge d'opérations de qualification des données, d'enrichissement de la connaissance client et d'animation de la relation client à des fins non-commerciales (information sur les événements de la station, rebond sur événement client).

5) - Durée de conservation

Les données à caractère personnel relatives aux clients et collectées dans le cadre de la finalité décrite au § 3.2.2 sont conservées pendant une durée de cinq ans à compter de la fin de la relation commerciale. Cette durée tient compte du cycle de séjour observé en matière de fréquentation touristique et qui est de trois ans.

Les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou conservées au titre du respect d'une obligation légale, peuvent faire l'objet d'une conservation sur une plus longue période et être archivées conformément aux dispositions en vigueur (notamment celles prévues par le code de commerce, le code civil ou le code de la consommation).

Les données à caractère personnel relatives à un prospect non client peuvent être conservées pendant une durée de trois ans à compter de leur collecte par le responsable de traitement ou du dernier contact émanant du prospect (demande de documentation, par exemple)

6) - Droit d'accès, droit d'opposition

En vertu des dispositions prévues aux articles 38, 39 & 40 de la loi de janvier 78, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de vos données personnelles.

Le droit d'accès s'exerce par courrier simple avec copie d'une pièce d'identité adressé à : Office de Tourisme des 2 Alpes, 4 places des 2 Alpes, 38860 Les 2 Alpes. E-mail : relationclient@les2alpes.com

Dans certaines circonstances, le refus de la fourniture des informations nécessaires telles que mentionnées au § 3.2.3 peut avoir pour conséquence de rendre impossible votre enregistrement en tant que client, l'exécution du contrat de vente de produit ou service et amener, de ce fait, le client à devoir y renoncer.

Vos données peuvent être utilisées à des fins de communication commerciale, électronique par e-mail ou par SMS, de la part de l'Office de Tourisme et concernant des produits ou services analogues à ceux que vous avez acquis ou auxquels vous avez souscrits. Conformément aux dispositions légales applicables, vous avez la possibilité de consentir ou de vous opposer à la réception de ce type de communications lors du recueil de vos données personnelles et sur tout support approprié (réservation, contrat, inscription, formulaire en ligne, etc.). Vous pourrez également exercer votre droit d'opposition ultérieurement en utilisant le lien ad hoc qui figure en pied de page sur chaque message envoyé.

Vos données peuvent être utilisées par l'OFFICE DE TOURISME DES 2 ALPES (Email : relationclient@les2alpes.com Tél. 04.76.79.50.27 Adresse : Office de Tourisme des 2 Alpes Maison des 2 Alpes – BP7 - 38860 Les 2 Alpes) à des fins d'envoi

par e-mail ou par SMS de messages d'information concernant les événements de la station (newsletter). Conformément aux dispositions légales applicables, vous avez la possibilité de vous opposer à la réception de ces messages lors de l'entrée en relation ou en cliquant sur le lien de désinscription qui figure en pied de page sur chaque message envoyé.

7) - Mention d'information

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par l'Office de Tourisme des 2 Alpes. La finalité de ce traitement est la gestion & la relation client ou prospect qui en constitue le fondement juridique. Les informations sont destinées à nos équipes de gestion. Les informations sont conservées pendant une durée de 5 ans (3 ans pour les prospects). Elles sont nécessaires à la fourniture de la prestation demandée. Votre opposition éventuelle au recueil et au traitement de vos données personnelles peut conduire la Centrale de Réservation à ne pas pouvoir délivrer la prestation demandée.

Vous disposez en outre de la possibilité de vous opposer :

- à la réception de communications commerciales de notre part en cochant la case ci-contre
- à la communication de vos données à notre partenaire Les 2 Alpes en cochant la case ci-contre
- à la réception de d'information sur les événements de la station de la part des 2 Alpes en cochant la case ci-contre

Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant : Office de Tourisme g 4 places des 2 Alpes, 38860 Les 2 Alpes. E-mail : relationclient@les2alpes.com. N'omettez pas de joindre une copie de votre pièce d'identité à votre courrier faute de quoi nous ne pourrions traiter votre demande

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE SEJOURS

Conformément aux articles 14 et 24 de la loi 92-645 du 13 juillet 1992, les dispositions des articles 95 à 103 du décret 94-490 du 15 juin 1994, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

Extrait du décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Article 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 souscrit pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Article 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 :

01 - La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés.

02 - 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.

03 - Les repas fournis.

04 - La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.

05 - Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement.

06 - Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix.

07 - La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage 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.

08 - 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.

09 - 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.

Article 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.

Article 98 : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaires dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes:

01 - Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur.

02 - La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates.

03 - Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour.

04 - 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.

05 - Le nombre de repas fournis.

06 - L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.

07 - Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour.

08 - 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.

09 - L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services, telles que taxe 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 résiliation 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-dessous.

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, par écrit, à l'acheteur au moins 10 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.

Article 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 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 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 afférents, 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 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 lui être restitué avant la date de son départ.

Article 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.

Article 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.