

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES MAEVA.COM** **LOCATIONS DE PARTICULIERS**

Les séjours identifiés par le logo « Maeva.com Locations de Particuliers » proposés sur <https://pierreetvacances.com> sont opérés par Maeva.com / La France du Nord au Sud pour Pierre et Vacances.

### **Généralités :**

Maeva.com / La France du Nord au Sud est une société de droit français, dont le siège est situé à 11 rue de Cambrai - Bâtiment 28 - 75019 Paris FRANCE, et immatriculée au registre des sociétés à Paris sous le n° B 483 315 362. L'utilisation des sites et l'achat des prestations de voyage à forfait ou d'hébergement proposées par Maeva.com / La France du Nord au Sud implique l'entière adhésion du client aux présentes conditions de vente et leur acceptation dans l'intégralité de leurs dispositions.

Les produits proposés sont disponibles en petite quantité et sont gérés en temps réel. Nous portons l'attention du client sur le fait que le produit présenté à un certain prix peut devenir indisponible si plusieurs utilisateurs connectés au même moment sur Internet sont intéressés par le même produit. Le premier utilisateur à effectuer une réservation sera prioritaire. Si une réservation ne peut pas être honorée par Maeva.com / La France du Nord au Sud pour cause de non-disponibilité du produit, le client en sera informé par Maeva.com / La France du Nord au Sud par email, et toute somme versée par le client pour effectuer la réservation lui sera immédiatement retournée.

### **Prix :**

Le prix des voyages, et séjours « Maeva.com Locations de Particuliers » publiés sur le site Internet <https://pierreetvacances.com> doivent être confirmés à l'inscription. Ils sont indiqués sous réserve d'erreur ou d'omission. Ils sont indiqués en Euros. Ils ont été déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur à la date d'établissement des tarifs. En conséquence les prix prévus ci-dessus peuvent être révisés à la hausse ou à la baisse dans les cas limitativement prévus ci-dessous conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme :

- En cas de modification du coût du transport, lié notamment au coût du carburant ;
- En cas de modification des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports ou les aéroports ;
- En cas de modification des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

Il est ici cependant précisé qu'aucune révision à la hausse ne peut intervenir au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue.

Le client pourra annuler le contrat de voyage après avis de la modification et obtenir un remboursement de la totalité des sommes versées lorsque la hausse du prix résultant de la fluctuation des taux de change ou des modifications des tarifs de transport excédera 10 % du prix initialement fixé dans le contrat d'inscription.

### **Réservations et paiement :**

Nos prix sont donnés à titre indicatif sous réserve d'erreur ou d'omission. La réservation d'un séjour n'est effective qu'à réception par notre système de paiement sécurisé d'un acompte de 30% de la totalité du séjour ou de la totalité du prix du séjour. A réception de ce paiement, Maeva.com / La France du Nord au Sud estime que le client accepte les termes, les conditions, les prestations et les prix de son séjour. Il ne pourra prétendre s'être trompé car il a lui-même saisi les informations.

### **Modalités de paiement :**

Quel que soit le mode de paiement (paiement électronique, par téléphone ou par courrier), le client dispose lors de l'inscription de la possibilité de régler soit l'intégralité du coût du séjour, options comprises, soit uniquement, dans un premier temps, un acompte de 30 % du montant total du séjour majoré des frais de dossier et de la garantie annulation éventuellement souscrite, et le solde au plus tard 30 jours avant le début du séjour, sans qu'il soit nécessaire d'une relance de la part de Maeva.com / La France du Nord au Sud.

Dans l'hypothèse où le client ne règle pas le solde au plus tard 30 jours avant le début du séjour, Maeva.com / La France du Nord au Sud se réserve la possibilité de considérer l'inscription comme nulle et d'appliquer en conséquence les conditions d'annulation prévues à cet effet et définies ci-après.

Lorsque la réservation intervient moins de 30 jours avant le début du séjour, le prix total du séjour doit être réglé à la réservation.

Lorsque la réservation intervient moins de 10 jours avant le début du séjour Maeva.com / La France du Nord au Sud se réserve le droit, avant de confirmer définitivement la commande, de demander l'envoi par fax ou par mail de la copie de la carte bancaire ayant servi au paiement ainsi que la carte d'identité correspondante.

Maeva.com / La France du Nord au Sud n'accepte aucun paiement par chèque à moins de 15 jours du départ.

### **Paiement par virement bancaire :**

Vous pouvez régler votre séjour par virement bancaire. En ce cas vous devez obligatoirement nous envoyer une preuve de virement par fax ou email. Sans cette preuve, le VIREMENT NE POURRA PAS ETRE ATTRIBUE AU DOSSIER, et votre paiement ne POURRA pas être enregistré.

**Attention :** Les paiements par virement ne pourront être acceptés et enregistrés à votre compte que s'ils nous parviennent au plus tard le dernier mercredi avant le début de votre séjour.

### **RIB**

Code banque : 18206

Code Guichet : 00043

Numéro de compte : 60246003360 Clé RIB : 43

Code BIC : AGRIFRPP882

IBAN : FR76 1820 6000 4360 2460 0336 043

Titulaire du compte : le Groupe Maeva.com / La France du Nord au Sud

Domiciliation : PARIS OPERA

### **Paiement par chèque vacances :**

Maeva.com / La France du Nord au Sud accepte les paiements par chèques vacances. Les chèques vacances ne sont pas acceptés pour la totalité du séjour. Ils ne pourront être acceptés qu'à concurrence de 70 % du montant total du séjour.

L'envoi des chèques vacances doit obligatoirement être réalisé par courrier recommandé avec accusé de réception et doit comporter le talon, Maeva.com / La France du Nord au Sud dégage toute responsabilité en cas d'envoi de chèques vacances en envoi normal. Les chèques vacances sont traités dès réception. Si vous avez avancé le montant de votre séjour par chèque, carte bancaire ou virement et que vous désirez en définitive le régler au moyen de chèques vacances, vous pouvez nous envoyer vos chèques vacances et vous serez remboursé de la contrepartie correspondante dans un délai maximum de 2 mois après leur réception.

### **Absence du droit de rétractation :**

S'agissant de prestations de services et d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date et selon une périodicité déterminée, le droit de rétractation ne s'applique pas (article L. 120-20-4 2° du Code de la Consommation).

### **Formalités :**

L'agence de voyages informe le client des diverses formalités nécessaires à l'exécution du voyage. L'accomplissement de ces formalités incombe au seul client. Les informations administratives et sanitaires fournies s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française et sont susceptibles de modification. Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur sa convocation.

### **Formalités pour les mineurs :**

Les parents ou tuteurs légaux de mineurs sont responsables de tous faits ou accidents dont le mineur serait l'auteur. Ils devront établir une autorisation parentale manuscrite pour chacun des mineurs concernés.

**Attention :** Certains hébergements ou certaines résidences n'acceptent pas les mineurs sans accompagnateur majeur. Maeva.com / La France du Nord au Sud ne pourra être tenue pour responsable en cas de refus par l'hébergeur d'un groupe de mineurs sans accompagnateur adulte.

### **Modification ou annulation du fait de l'organisateur :**

Maeva.com / La France du Nord au Sud adresse un mail de confirmation de réservation à ses clients ayant réservé en ligne.

Néanmoins, Maeva.com / La France du Nord au Sud pourra modifier certains éléments du voyage et en faire part au client qui pourra accepter ou refuser de conserver le séjour modifié.

En cas de non-acceptation par le client du séjour modifié, Maeva.com / La France du Nord au Sud remboursera l'intégralité des sommes versées.

Le client devra faire connaître sa décision dans les meilleurs délais.

Maeva.com / La France du Nord au Sud répond du bon déroulement du voyage, sans toutefois qu'elle puisse être tenue pour responsable des cas fortuits, des causes de force majeure ou du fait de tiers. Cependant, même dans ces dernières hypothèses, Maeva.com / La France du Nord au Sud s'efforcera de rechercher des solutions propres à surmonter ces difficultés apparues.

Si avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du séjour est rendu impossible par suite d'un événement extérieur à Maeva.com / La France du Nord au Sud, celle-ci en avisera l'acheteur dans les meilleurs délais, avec confirmation par écrit, en précisant que ce dernier a la faculté soit de résilier le contrat soit d'accepter la modification proposée par Maeva.com / La France du Nord au Sud. L'acheteur doit faire connaître son choix dans les meilleurs délais.

Une nouvelle confirmation de réservation sera envoyée, précisant les modifications, la diminution ou l'augmentation du prix.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

#### **Annulation du fait du client :**

##### **Ø Modification et Annulation de dossier**

En cas d'annulation, vous devez nous informer par mail à l'adresse [annulation@pierreetvacances.maeva.com](mailto:annulation@pierreetvacances.maeva.com): la date de réception de ce mail déterminant la date d'annulation. Quelle que soit la date à laquelle l'annulation intervient, les frais de dossier restent acquis à Maeva.com / La France du Nord au Sud et ne sont pas remboursés. L'annulation du fait du client emporte les conséquences financières suivantes :

- Annulation plus de 60 jours avant le départ : des frais d'annulation de 50 euros seront retenus ;
- Annulation entre 60 jours et 46 jours avant le départ : 30 % du montant total du séjour seront dus et payables immédiatement ;
- Annulation entre 45 jours et 30 jours avant le départ : 50 % du montant total du séjour seront dus et payables immédiatement ;
- Annulation entre 29 jours et 15 jours avant le départ : 75 % du montant total du séjour seront dus et payables immédiatement ;
- Annulation moins de 14 jours avant le départ : le prix total du séjour, options comprises, restera dû à Maeva.com / La France du Nord au Sud ;
- ATTENTION : Conditions particulières pour les maisons indépendantes : En cas d'annulation moins de 35 jours avant le départ, des frais d'annulation de 100 % du montant du dossier seront retenus ;
- En cas d'annulation de la réservation d'un chalet, l'acompte de 30 % ne sera pas remboursé même à plus de 60 jours.

En aucun cas, les sommes correspondantes ne pourront être reportées sur un autre séjour.  
Toute demande d'annulation sera définitive.

Tout séjour commencé est considéré comme consommé par le client et ne donnera lieu à aucun remboursement ni avoir. Au cas où le client ne se présenterait pas sur son lieu de séjour, Maeva.com / La France du Nord au Sud retiendra l'intégralité du montant total de votre séjour, y compris les options.

##### **Ø Annulation et modification d'option**

- En cas d'annulation d'une prestation de location de matériel de ski, de forfaits remontés mécanique ou toutes autres options commandées, l'annulation doit nous être notifiée impérativement par téléphone et email au plus tard 15 jours avant le début du séjour pour donner droit au remboursement de ces prestations. En d'autres termes aucune annulation d'option n'est possible à moins de j-15 de la date de début du séjour ;

- En cas de non retrait d'une prestation ou de restitution avant l'échéance le client ne pourra prétendre à aucun remboursement ;

- En cas de modification d'options (matériel de ski, forfaits ou autres) des frais de 15 euros seront appliqués ;

- En cas d'annulation d'options (matériel de ski, forfaits ou autres) le calcul sera effectué selon le barème de frais d'annulation de dossier ci-dessus.

#### **Dépôt de garantie :**

Des dépôts de garantie peuvent être demandés sur les lieux de séjour, notamment pour les locations de logement et de matériel. Le client contractera directement avec les prestataires concernés relativement à ce dépôt de garantie et ce, en dehors de toute intervention et responsabilité de Maeva.com / La France du Nord au Sud.

Le dépôt de garantie est destiné à garantir la restitution des lieux en bon état à l'issue du séjour.

#### **Assurances :**

Vous avez la possibilité de souscrire une assurance assistance rapatriement pour votre séjour et une assurance annulation. Nous tenons à votre disposition une brochure sur les risques couverts par la compagnie auprès de laquelle nous avons souscrit un contrat.

#### **Voucher / Bon d'échange :**

Vous pourrez télécharger depuis votre suivi de commande, avant le départ, un voucher récapitulatif l'ensemble des prestations achetées. Vous devez conserver ce document en votre possession et être en mesure de le présenter à toute vérification ou contrôle. Il devra être présenté afin d'obtenir les prestations achetées.

#### **Cas de force majeure :**

Maeva.com / La France du Nord au Sud répond du bon déroulement du voyage, sans toutefois qu'elle puisse être tenue pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de tiers. Néanmoins, même dans ces dernières hypothèses, l'agence s'efforcera de rechercher les solutions appropriées pour surmonter les difficultés apparues.

#### **Qualité du voyage :**

Toute défaillance dans l'exécution du contrat, constatée sur place et signalée par écrit à l'accueil de la résidence par le client devra être signalée dans les meilleurs délais par écrit ou toute autre forme appropriée à Maeva.com / La France du Nord au Sud, à l'agence de voyage revendeuse, ainsi qu'à l'organisateur, accompagnée de toutes les pièces justificatives. Nous vous rappelons que les oublis d'effets personnels à l'intérieur de votre appartement ou lors du transport ne sauraient engager la responsabilité de Maeva.com / La France du Nord au Sud.

#### **Réclamations :**

Les réclamations éventuelles relatives à un voyage ou séjour devront être signalées par écrit durant le séjour à l'accueil de la résidence puis adressées par pli recommandé avec AR à Maeva.com / La France du Nord au Sud, dans les meilleurs délais. Aucune réclamation ne pourra être traitée s'il n'en a pas été fait mention durant le séjour auprès de l'accueil de l'hébergement occupé.

Aucune réclamation ne pourra être faite concernant le prix.

Il est rappelé que le prix fixé par Maeva.com / La France du Nord au Sud est un prix global forfaitaire, que le client accepte comme tel après avoir apprécié s'il lui convenait, en fonction des prestations fournies.

En cas d'insatisfaction concernant les prestations réservées auprès de Maeva.com / La France du Nord au Sud, aucune réclamation ne pourra être prise en compte si les remarques n'ont pas été communiquées au préalable au prestataire sur place. Les logements sont équipés pour des séjours touristiques. Maeva.com / La France du Nord au Sud garantit le nombre de couchages. Dans les descriptifs, il est précisé le nombre maximum de couchages de chaque type de logements. L'utilisation d'un logement au maximum de sa capacité peut impliquer un confort moins important.

Les tarifs des services optionnels et obligatoires (exemple : ménage, location des draps, serviettes, lit bébé, climatisation, télévision, connexion internet, parking, piscine, caution, taxe de séjour, charges, animaux, ...) sont décidés par le propriétaire et en général à régler sur place. Les tarifs de ces prestations sont à titre indicatif et Maeva.com / La France du Nord au Sud ne peut être tenu responsable en cas de modifications par les partenaires de ces tarifs.

Seuls les tarifs des services réglés en ligne sur Maeva.com / La France du Nord au Sud sont contractuels.

#### **Modification des prestations :**

Maeva.com / La France du Nord au Sud a le souci d'apporter le plus de détails possibles sur ses produits. Ainsi, le descriptif des appartements et chambre d'hôtel nous ont été donnée pour les gestionnaires des lieux. Il est possible que certains éléments aient évolué (équipement de l'appartement, niveau de services). Maeva.com / La France du Nord au Sud informera dans la mesure du possible ses clients, à défaut d'une mise à jour de son site Internet.

#### **Frais de dossier :**

Les frais de dossier sont gratuits pour une réservation effectuée directement en ligne par carte bancaire, 29 euros pour une réservation effectuée par téléphone, 29 euros pour une réservation par chèque, chèque vacances ou tout autre moyen de paiement. Les frais de dossier seront majorés de 11 euros si l'acompte a été réglé par carte bancaire sur le site mais que le solde du séjour est réglé par chèque, chèque vacances ou tout autre moyen de paiement.

#### **Modification du séjour :**

Un client peut modifier un séjour (dans la limite des places disponibles) ou le céder. Dans ce cas, le client devra informer par email Maeva.com / La France du Nord au Sud à l'adresse modification-maeva@groupepvc.com. Des frais de 40 euros seront appliqués.

A moins de 60 jours du départ, le barème des frais d'annulation sera appliqué.

#### **Bagages :**

La responsabilité des bagages est laissée pleine et entière à son propriétaire qui en est seul gardien. Maeva.com / La France du Nord au Sud ne pourra être tenue responsable de la perte de bagages. En cas de perte, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

#### **Conditions générales de vente :**

Conformément à la loi, vous trouverez ci-dessous les articles R. 211-3 à R. 211-11 du Code du Tourisme.

#### **Article R. 211-3**

*Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1*

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 R. 211-3-1**

*Créé par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 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 R. 211-4**

*Créé par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1*

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

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

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

3° Les prestations de restauration proposées ;

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

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

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

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

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

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

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

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

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

#### **Article R. 211-5**

*Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1*

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 au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### **Article R. 211-6**

*Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1*

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

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

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

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

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

5° Les prestations de restauration proposées ;

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

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

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

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

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

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

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

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

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Article R. 211-7**

*Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1*

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 R. 211-8**

*Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1*

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 R. 211-9**

*Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1*

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 R. 211-10**

*Modifié par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 – art. 1*

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 R. 211-11**

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.

Nos factures sont à régler au plus tard 30 jours avant la date du départ ou en conformité avec les conditions de votre contrat particulier. En cas de retard de paiement, Maeva.com / La France du Nord au Sud pourra suspendre toute prestation ou toute réservation en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action. Toute somme non payée à l'échéance de la facture entraînera l'application de pénalités, d'un montant égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal en cours au jour de la mise en demeure préalable. Les pénalités seront exigibles sur simple demande de Maeva.com / La France du Nord au Sud. En aucun cas, les paiements ne pourront être suspendus, ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable de Maeva.com / La France du Nord au Sud. Lorsqu'après le départ, le séjour est modifié sur des éléments essentiels, le client peut demander le remboursement des prestations non exécutées et non remplacées. Le client ne peut modifier le déroulement de son séjour. Dans le cas où le séjour est annulé pour des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité du voyageur, le client ne peut prétendre à une quelconque indemnité.