Conditions Générales de Vente City Résidence

Les présentes conditions de vente s'appliquent à toutes les réservations effectuées dans un de nos établissements, quel que soit le canal de vente utilisé.

Article 1 : Réservation

Confirmation de la réservation :

La réservation d'un Appartement chez City Résidence n'est valable qu'après confirmation écrite de la réservation par nos soins. La réservation du client fait l'objet d'un accusé de réception par courrier électronique envoyé au client récapitulant et confirmant la réservation. Dans le cas d'une réservation en ligne, sur le site www.cityresidence.com, l'accusé de réception de la réservation par courrier électronique récapitule l'offre de contrat, les services réservés, les prix, les conditions de vente du tarif sélectionné acceptées par le client.

Sur votre réservation, il est précisé les prestations incluses (petit-déjeuner, parking, etc). Le client effectuant une réservation par notre site internet, téléphone ou télécopie, est lié irrévocablement à l'acceptation des présentes Conditions Générales de Ventes et la réservation ne peut être remise en cause sauf application de l'article « annulation ». La réservation ne sera effective que si cette dernière est garantie par le client, soit en communiquant un numéro de carte de crédit avec date de validité ou par versement d'arrhes ou d'un prépaiement total, et après réception d'une confirmation de réservation.

Dans le cas d'une réservation sans prépaiement demandé, une préautorisation sera effectuée pour vérifier la validité de la carte bancaire donnée en garantie.

L'hôtel se réserve le droit de refuser toute réservation dans le cas où le numéro de carte de crédit serait incorrect (préautorisation refusée) ou la réservation incomplète.

Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

Réservation multiple :

Pour toute réservation de 4 appartements et plus, des conditions de ventes spécifiques « groupe » s'appliquent et un prépaiement à hauteur de 30% du montant total sera demandé dès la réservation. Une caution peut également vous être demandée.

Taxes :

Les prix s'entendent par nuit, en Euros et TTC. Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales instaurées par les autorités compétentes seront répercutées automatiquement sur les prix indiqués à la date de facturation.

Une taxe de séjour, collectée pour le compte des communes, n'est pas comprise dans nos tarifs. Celle-ci est à régler sur place de manière forfaitaire ou à la nuitée selon les municipalités.
Une participation Eco Recyclage, non comprise dans nos tarifs, peut être collectée pour la préservation de l'environnement et le tri des déchets. Celle-ci est à régler sur place de manière forfaitaire ou à la nuitée dans certains établissements.

Ressortissants étrangers

Nous vous recommandons de vous renseigner auprès des consulats de chaque pays pour les visas éventuels. Nous ne sommes pas responsables des personnes qui ne se seraient pas conformées aux réglementations en vigueur.

Article 2 : Tarifs

Les prix s'entendent par nuit, en Euros et TTC.

Les erreurs de tarifs évidentes (y compris les erreurs typographiques) ne sont pas exécutoires.

Les promotions et réductions ne sont en aucun cas rétroactives.

Les prix sont flexibles et variables en application de différents critères personnalisables tels que la date de réservation, la date de début de séjour, la durée du séjour, la typologie de l'Appartement (studio, 2 pièces, etc.), l'ajout de prestations annexes (petit-déjeuner, parking, etc.).

Des tarifs dégressifs peuvent s'appliquer en fonction de la durée du séjour.

Pour tout séjour de plus de 7 jours, une caution pourra être demandée.

Les exemples de prix indiqués « A PARTIR DE » dans les supports de communication et sur le site internet indiquent le meilleur tarif disponible sur la période définie et ne sont valables que pour les dates et villes de départ indiquées. Ils ne s'appliquent pas à toutes les dates.

Article 3 : Paiement

Les moyens de paiement suivants sont autorisés chez City Résidence :

- Carte bancaire

- Espèces

- Chèques vacances

- Virement bancaire

Lors de l'enregistrement de la réservation, une préautorisation de débit de la carte de crédit pourra être effectuée. Ceci sera fait à titre informatif, et ne sera en aucun cas un débit du compte sauf dans les cas suivants :

- Offre promotionnelle « non annulable-non remboursable » avec prépaiement total

- Si la date de validité de la carte de crédit est antérieure à la date d'arrivée.

- Réservation de groupe (plus de 5 chambres ou plus de 20 personnes)

Le règlement de l'ensemble des prestations se fera directement auprès de l'hôtel.

Pour les réservations d'une société pour ses employés, un formulaire d'autorisation de prélèvement sera à remplir pour autoriser le paiement de la réservation par la société en question.

Article 4 : Modification

Si vos conditions de réservation le permettent, il est possible de modifier votre réservation. Toute demande de modification devra être transmise par email à la réception ou par téléphone. La modification ne sera effective qu'après validation par écrit de la réception. Nous ne pouvons garantir la disponibilité des chambres ; par conséquent, dans le cas où une modification ne serait pas possible, le client devrait accepter la réservation originale ou sera soumis aux conditions d'annulation liées à sa réservation, conformément à l'article « Annulation » s'il souhaite annuler.

Pour les réservations effectuées via le site internet de nos partenaires, la modification devra s'effectuer via ce site. Lorsque vous avez bénéficié d'une offre promotionnelle réservable à partir d'un nombre de nuits précis et que vous réduisez votre séjour, merci de noter que les tarifs peuvent changer. L'inverse est également possible. Si vous décidez de rajouter des nuitées à votre réservation, il est possible que cela vous permette de profiter d'une offre en cours. Merci de contacter la réception pour avoir plus d'informations à ce sujet.

Article 5 : Annulation

Toute réservation du client qui a reçu une confirmation par les services de City Résidence par téléphone, télécopie ou internet, correspond à l'ouverture et au traitement du dossier du client.

Toute annulation doit nous être notifiée par écrit (email ou fax). En cas d'annulation de la réservation, des indemnités d'annulation sont perçues de plein droit et sans formalités conformément aux règles suivantes :

- En cas d'annulation jusqu'à 48h avant l'arrivée, il n'y a pas de frais

- En cas d'annulation tardive, le montant de la première nuit est dû

- En cas de non-présentation, le montant total de la réservation est dû.

Il est ici rappelé que conformément à l'article L. 121-20-4 du code de la consommation, le client qui a procédé à une réservation en ligne, ne bénéficie pas du droit de rétractation attaché à la vente à distance.

Merci de noter que des conditions différentes s'appliquent pour les réservations de groupe (plus de 4 chambres ou plus de 20 personnes).

Les offres « non remboursables » n'ouvrent droit à aucun remboursement de la part de City Résidence.

Pour les réservations effectuées via le site internet de nos partenaires, l'annulation devra s'effectuer via ce site.

Article 6 : Les établissements et leurs prestations

Check-in et check-out

Il est primordial de respecter les heures d'arrivée et de départ de la résidence. Un supplément pourra être facturé en cas de non-respect de l'heure maximale de départ.

Une arrivée anticipée ou un départ tardif peuvent être organisés (avec supplément) sur demande auprès de la réception.

En cas d'arrivée après les horaires d'ouverture, la réception devra être prévenue au moins 24h en avance.

Dans la plupart de nos sites en France, les arrivées sont prévues à partir de 15h et la libération de votre hébergement avant 11h et en parfait état de propreté.

Une pièce d'identité valide vous sera demandée à l'arrivée.

Lit bébé

Lorsqu'il existe, nous vous conseillons vivement de le réserver avant votre arrivée, lors de la réservation ou directement auprès de l'établissement concerné.

Animaux

Les animaux domestiques ne sont acceptés que dans certains établissements et moyennant une participation à régler à votre arrivée. Il est recommandé de contacter directement l'établissement concerné pour vous assurer que les animaux domestiques y sont acceptés ainsi que les conditions de leur présence. Leur présence ne peut en aucun cas causer un désagrément au voisinage (bruit, hygiène, odeur...), elle est strictement interdite aux abords des piscines. Les animaux dangereux ou agressifs ainsi que les "nouveaux animaux de compagnie" ne sont pas acceptés. Nous vous remercions de bien vouloir vous munir du carnet de santé de l'animal.
Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, nos amis les animaux ne sont pas admis dans nos salles des petits déjeuners.

Ménage

Pour les séjours de 8 nuits et plus, un ménage hebdomadaire est inclus dans le tarif.

Les prix des séjours d'une durée inférieure à 8 nuits n'incluent pas la prestation ménage. La prestation pourra être demandée directement à la réception de l'établissement, et sera, le cas échéant, facturée en supplément.

Vous devez restituer votre hébergement avec la kitchenette nettoyée (vaisselle propre et rangée).

Occupation

Un appartement est prévu pour un nombre déterminé d'occupants à la location et ne saurait en aucun cas être habité par un nombre supérieur de personnes. Tous les enfants de 2 ans et plus sont considérés comme des personnes à part entière et sont comptés dans la base d'occupation de l'appartement. City Résidence vous informe qu'il n'est pas possible d'ajouter des lits supplémentaires dans les appartements (à l'exception des lits bébé sur demande).

Mineurs :

Nous attirons votre attention sur le fait que nos établissements ne dépendent pas d'un Centre de Vacances et de Loisirs au sens du décret n°2002-883 en date du 3 mai 2002, et ne sont pas adaptés à assurer des séjours collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de leurs administrateurs légaux. Nous nous réservons le droit de refuser l'accès à l'appartement qui aurait été réservé en méconnaissance de cette prescription au profit de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux se présentant à l'accueil de l'établissement, et de procéder à l'annulation immédiate du séjour. Dans les mêmes conditions, nous pourrons procéder à tout moment avant le début du séjour, à l'annulation de la réservation, si nous découvrons que l'appartement est destiné à accueillir des mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux.

Article 7 : Règlement intérieur

Afin de faciliter votre séjour, un règlement intérieur est affiché dans nos établissements. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter. Nous vous informons que l'ensemble de nos hébergements est "non-fumeurs".

Le client accepte et s'engage à utiliser l'appartement en bon père de famille. Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'établissement à demander au client de quitter la propriété sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

Tous nos établissements proposent un accès WIFI gratuit permettant aux clients de se connecter à internet. Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par City Résidence ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise. Le Client est tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'établissement, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources, et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens. Si le Client ne se conforme pas aux obligations précitées, il risquerait de se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L.335-3 du code de la propriété intellectuelle), sanctionné par une amende de 300.000 euros et de trois ans d'emprisonnement.

En cas de manquement par l'occupant aux obligations mises à sa charge en vertu des présentes, notamment du non-respect du règlement intérieur, nous nous réservons le droit d'interrompre son séjour.

Article 8 : Délogement

En cas de non disponibilité de l'établissement ou en cas de force majeure, ce dernier se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement le client dans un hôtel de catégorie semblable ou supérieur, proposant des prestations de même nature. Le transfert sera alors à la charge de l'établissement qui ne pourra être recherché en paiement d'une quelconque indemnité supplémentaire.

Article 9 : Réclamations

Toute réclamation doit être adressée au siège de City Résidence, et ce dans un délai de 15 jours suivant le départ du séjour faisant l'objet de la dite réclamation. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

Article 10 : Mediation

Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 aout 2015 et au décret d'application n°2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L.152-2 du Code de la Consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès du CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice. Ne peuvent faire l'objet d'une revue par la médiateur des litiges pour lesquels la demande est manifestement infondée ou abusive, ou a été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, ou si le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de City Résidence ou si le litige n'entre pas dans le champ de la compétence du médiateur, ou enfin si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de City Résidence par une réclamation écrite.

Pour soumettre votre litige au médiateur, vous pouvez :
- Remplir le formulaire sur le site internet du CM2C : www.cm2c.net onglet « CONSOMMATEUR » > "DÉCLARER UN LITIGE" > entrer le nom du professionnel : Pierreval Exploitation
- ou envoyer votre demande par courrier simple ou recommandé au CM2C, 49 Rue de Ponthieu, 75008 PARIS,
- ou envoyer un mail à cm2c@cm2c.net .

Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le CM2C, votre demande doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité :
- Vos coordonnées postales
- Email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de l'établissement City Résidence au sein duquel vous avez séjourné,
- Un exposé succinct des faits
- La preuve des démarches préalables auprès de City Résidence.

Article 11 : Informatique et liberté

En application de la loi 78-17, dite informatique et libertés, les clients sont avertis que leur réservation fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Les utilisateurs disposent d'un droit d'accès et de rectification des données saisies, qui s'exerce auprès du siège social : 3 boulevard René Descartes, 86360 Chasseneuil du Poitou.
Merci de noter que certaines résidences ont un système de vidéo surveillance en place.

Article 12 : Responsabilités

City Résidence décline toute responsabilité en cas de vol, perte, dégradation des effets appartenant aux clients durant leur séjour. Le client sera tenu pour responsable de tout dommage, de toute dégradation, de tout acte de vandalisme qui pourrait survenir du fait de l'occupation des locaux et/ou du fait des participants et/ou du personnel dont il a la charge, tant aux biens mobiliers, de décoration et immobiliers appartenant ou non à l'établissement. De ce fait, City Résidence peut donc demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et se réserve le droit de facturer la somme nécessaire à la remise en état de l'appartement ainsi que tous les frais découlant (pertes d'exploitations dues à l'immobilisation de la chambre…)

Les locaux sont loués meublés avec matériel de cuisine, vaisselle, verrerie et oreillers. S'il y a lieu, l'établissement sera en droit de réclamer au preneur à son départ la valeur totale au prix de remplacement des objets, mobiliers ou matériels cassés, fêlés, ébréchés ou détériorés et ceux dont l'usure dépasserait la normale pour la durée de la location, une indemnité pour les détériorations de toute nature concernant les rideaux, papiers peints, plafonds, tapis, moquette, vitres, literie, etc...

Article 13 : Correspondance

City Résidence se réserve le droit d'utiliser votre adresse email pour vous faire parvenir les informations nécessaires à votre séjour. Un email pourra également vous être envoyé à la fin de votre séjour pour vous demander votre opinion et vous demander de remplir un questionnaire de satisfaction.

Article 14 : Loi applicable

Les présentes Conditions générales de vente sont régies par la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. Les litiges relèveront de la compétence exclusive des juridictions françaises. Le client reconnait avoir pris connaissance des présentes conditions Générales et s'engage à les respecter. Celles-ci sont modifiables à tout moment et les conditions applicables seront celles en vigueur à la date ou la réservation sera effectuée.

Conformément à l'article R. 211-12 du Code du tourisme, les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 du même code, sont reproduites ci-après :

Article R. 211-3
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 R. 211-3-1
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 R. 211-4
Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
3° Les prestations de restauration proposées ;
4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre 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
L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R. 211-6 Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est

fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5° Les prestations de restauration proposées ;
6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R. 211-7

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 R. 211-8

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 R. 211-9
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 R. 211-10
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 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.