

Conditions générales de vente

1. CONDITIONS GÉNÉRALES

Nos installations sont réservées aux adhérents de l'ATSCAF à jour de leur cotisation pour la saison en cours.

2. DURÉE DES SÉJOURS ET MODALITÉS PRATIQUES

Durée: 7 nuits, 8 jours, du samedi 17 h au samedi suivant avant 10 h, en pension complète.

Séjours courts: possibilité dans la limite des places disponibles. Attention: en cas de séjour comprenant le samedi, pas de restauration le samedi midi.

Groupes: il est à signaler aux séjournants la présence de groupes dans les résidences vacances ATSCAF hors période de vacances scolaires.

Animaux: interdits dans TOUTES les résidences vacances ATSCAF.

Alcool: toute consommation d'alcool est strictement interdite dans les chambres de nos résidences.

Tabac: il est interdit de fumer dans les chambres et les espaces communs.

3. TARIFS

Nos tarifs en pension complète sont établis par personne et par semaine, ils varient selon la capacité de la chambre et la période concernée.

Les boissons et la taxe de séjour sont facturées sur place en supplément.

Tarif individuel: si votre revenu imposable 2022, divisé par le nombre de parts du foyer fiscal, est inférieur à 15 990 €, vous bénéficiez d'un abattement de 20 % sur le tarif indiqué en pension complète. Cette réduction n'est applicable que pour des semaines complètes. Cet abattement s'applique également aux personnes à charge figurant sur votre déclaration fiscale. N'oubliez pas de joindre vos justificatifs.

Tarif de groupe: conditions particulières pour les groupes constitués de 20 personnes au minimum (1 seul responsable et interlocuteur) en dehors des vacances scolaires.

Réductions: les enfants partageant la chambre d'un adulte bénéficient d'une remise. Elle varie selon l'âge atteint à la date de début du séjour.

Moins de 2 ans: gratuit / de 2 à 5 ans révolus: moins 100 € par semaine / de 6 à 13 ans révolus: moins 70 € par semaine.

4. RÈGLEMENT DU SÉJOUR

Possibilité de régler votre séjour en CB, en chèque, en chèques-vacances ou en chèques vacances connect.

Montant des acomptes: 30 % du montant total du séjour par personne et par semaine.

Composition d'un dossier de réservation:

– enregistrement en ligne de votre demande de réservation;

– un chèque, des chèques vacances à l'ordre de l'ATSCAF ou un paiement par carte bancaire (sur atscaf.fr-tourisme-residences/je-paie-en-ligne) de la valeur du montant de l'acompte;

– la photocopie de la ou des cartes ATSCAF.

Tout dossier incomplet ne sera pas validé. Une option pourra être posée par le service, mais faute de réponse de votre part dans les 7 jours, votre réservation sera automatiquement annulée et le séjour remis à disposition.

Règlement du solde: 45 ou 30 jours avant la date du départ. Faute de règlement après la date limite indiquée, votre réservation sera annulée et les acomptes retenus à titre de dédommagement.

5. ANNULATION ET INTERRUPTION DE SÉJOUR

Préambule:

Une assurance annulation/interruption de séjours optionnelle vous est proposée. Son coût est de 16,80 €/personne et couvre les frais d'hébergement + les frais liés aux activités annexes facturés par l'Atscaf (par exemple les forfaits ski achetés auprès de l'Atscaf ou stages organisés par l'ATSCAF).

Vous avez 2 possibilités:

1. vous ne prenez aucune assurance et

– vous annulez plus de 3 mois avant le début du séjour: le dossier est annulé et l'acompte est remboursé;

– vous annulez entre 45 et 31 jours avant le début du séjour: frais d'annulation équivalant au montant des acomptes versés;

– vous annulez à partir de 30 jours avant le début du séjour: vous restez redevable de l'intégralité du prix du séjour;

– vous interrompez votre séjour: aucun remboursement n'est effectué.

2. vous prenez une assurance séjour à 16,80 €:

– vous annulez votre séjour: vous bénéficiez des garanties présentées ci-après §II;

– vous interrompez votre séjour: vous bénéficiez des garanties présentées ci-après §III.

I. LES GARANTIES

A. Définition du bénéficiaire des garanties

Le bénéficiaire des garanties est la personne physique souscriptrice auprès de l'ATSCAF de l'assurance annulation/interruption de séjours optionnelle à 16,80 €.

La garantie est nominative. La souscription se fait concomitamment à l'inscription au séjour proposé par l'ATSCAF.

B. Les exclusions

Sont exclus de l'ensemble des garanties:

1. Les sinistres de toute nature:

1/1 Provenant de guerre civile ou étrangère.

Aux termes de l'article L 121-8 du Code des assurances, l'assuré ou le bénéficiaire des

garanties doit prouver que le sinistre résulte d'un fait autre que le fait de guerre étrangère; il appartient à la mutuelle de prouver que le sinistre résulte de la guerre civile.

Demeurent toutefois garantis les sinistres résultant d'actes de terrorisme, d'attentats, d'émeutes ou de mouvements populaires commis sur le territoire national.

1/2 Résultant de la dessiccation et/ou de la réhydratation des sols, tremblements de terre, éruptions volcaniques, raz-de-marée et autres cataclysmes, exception faite des événements entrant dans le champ d'application de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles.

1/3 Causés ou aggravés par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome ou par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, ou par toute autre source de rayonnement ionisant.

1/4 Résultant de l'utilisation ou de la dissémination des organismes génétiquement modifiés visés par la loi n° 92-654 du 13 juillet 1992 et les textes pris pour son application.

2. Les dommages de toute nature causés par l'amiante.

3. Les dommages résultant:

3/1 de la faute intentionnelle ou dolosive de toute personne bénéficiaire des garanties ou de la collectivité assurée

3/2 de leur participation active à un acte illicite constituant un crime ou un délit intentionnel.

Cependant la responsabilité que vous encourez en qualité de civilement responsable de l'auteur des dommages reste couverte au titre du contrat quelles que soient la nature et la gravité de la faute commise par cet auteur.

De la même façon, les garanties Indemnisation des dommages corporels et dommages aux biens restent acquises à tout assuré ou bénéficiaire des garanties autre que l'auteur des dommages.

4. Les amendes, assimilées ou non à des réparations civiles.

5. Les dommages causés aux et par tous engins ou véhicules aériens, hormis les parachutes et les parapentes, dont l'assuré ou la collectivité a la propriété, l'usage ou la garde.

6. Les sinistres de toute nature découlant de la propriété ou de l'usage des véhicules terrestres à moteur et remorques, assujettis à l'obligation d'assurance.

7. Tout fait, dommage ou faute dolosive provoqué intentionnellement par le participant, y compris le suicide ou la tentative de suicide.

8. La grossesse, y compris ses complications lorsque la personne est enceinte de plus de 7 mois au moment du départ et, dans tous les cas, la maladie ou l'accident préexistant à la souscription du contrat.

9. Un oubli de vaccination.

10. Les annulations / interruptions de séjours consécutives aux épidémies, à la situation sanitaire locale ou à la pollution.

11. Les annulations / interruptions de séjours consécutives aux procédures pénales dont le participant fait l'objet.

II. ANNULATION AVANT LE SÉJOUR

Vous bénéficiez SUR OPTION pour toute annulation d'une assurance annulation auprès de la compagnie d'assurances MAIF

A. Définition de la garantie assurance annulation interruption séjours

Lorsque le bénéficiaire des garanties annule son séjour, la garantie a pour objet le remboursement des acomptes, arrhes, débits versés par lui au titre de l'hébergement les acomptes, arrhes, débits d'excursion ou d'activités qui ne pourront être remboursés du fait de l'annulation et restant définitivement à sa charge au moment de l'annulation. L'indemnité versée au titre des frais restés à charge ne pourra excéder le montant de l'option souscrite et est subordonnée à la remise des justificatifs par le bénéficiaire.

Pour déterminer l'indemnité, seront déduits les frais d'assurance ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisateur du séjour.

B. Conditions d'octroi des garanties

La garantie est mise en œuvre dans tous les cas où l'annulation, notifiée avant le départ du bénéficiaire, est consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de la garantie, de l'un des événements énumérés ci-après empêchant formellement son départ:

1. Décès, maladie médicalement constatée ou accident corporel subi, empêchant d'exercer toute activité professionnelle: du bénéficiaire lui-même, de son conjoint ou de son concubin, de leurs ascendants ou descendants; de la personne figurant sur le même bulletin d'inscription que le bénéficiaire.

2. En cas de décès ou de risque de décès imminent et inéluctable du conjoint (de droit ou de fait), d'un ascendant en ligne directe ou d'un descendant en ligne directe, d'un frère ou d'une sœur du bénéficiaire.

3. Moyennant communication d'un certificat médical précisant expressément complications médicales et imprévisibles dues à l'état de grossesse avant le 7^e mois, entraînant la cessation absolue de toute activité professionnelle du bénéficiaire.

4. La destruction accidentelle des locaux professionnels ou privés (résidence principale ou secondaire) occupés par le bénéficiaire, survenu après la souscription du contrat et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux du sinistre pendant le séjour pour la mise en œuvre de mesures conservatoires ou de démarches administratives.

5. Convocation ou événement d'ordre administratif ou professionnel, à une date se situant pendant la durée du séjour prévu, à la condition expresse que le bénéficiaire n'ait pas eu connaissance de la date de l'un des événements limitativement énumérés ci-après au moment de la souscription de la garantie: convocation devant un tribunal en tant que témoin, juré d'Assises,

ou procédure d'adoption d'un enfant, pendant la durée du séjour assuré.

6. Licenciement (sous réserve que la procédure de licenciement n'était pas enclenchée avant la prise d'inscription) du bénéficiaire, de son conjoint ou de son concubin.

7. Mutation professionnelle du bénéficiaire, de son conjoint ou concubin à l'initiative de l'employeur impliquant un changement de domicile pendant la période de l'activité.

8. Modification des dates de congés du bénéficiaire imposée par l'employeur, survenant après la réservation de l'activité et affectant la période de celle-ci.

9. Reprise d'une activité professionnelle après une période de chômage d'un an minimum.

C. Formalités de déclaration

Pour bénéficier du remboursement lié à la garantie annulation, le participant ou ses ayants droit doivent obligatoirement: Avertir l'ATSCAF par écrit dès la survenance de l'événement, et, au plus tard dans les 5 jours ouvrés.

Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à la MAIF.

L'ATSCAF vous communiquera, à réception, les modalités de déclaration du sinistre à effectuer auprès de l'assureur.

III. INTERRUPTION EN COURS DE SÉJOUR

Vous bénéficiez SUR OPTION d'une assurance annulation auprès de la compagnie d'assurances MAIF avec remboursement au *prorata temporis* à compter du jour suivant l'événement.

Sous réserve des dispositions du contrat, l'assureur vous remboursera les sommes versées, pour les motifs suivants:

A. Définition de la garantie assurance

La garantie permet au participant qui interrompt son séjour à la suite d'un événement garanti, le remboursement des frais de transport ou surcoût financier engendré par un retour anticipé, les acomptes, arrhes, débits d'excursions ou activités non encore réalisées, le prorata du coût de la location du jour de l'interruption jusqu'à sa fin théorique. L'indemnité versée au titre des frais restés à charge ne pourra excéder le montant de l'option souscrite et est subordonnée à la remise des justificatifs par le participant.

Pour déterminer l'indemnité, seront déduits les frais d'assurance ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisateur du séjour.

B. Conditions d'octroi des garanties

La garantie est mise en œuvre lorsque le séjour du participant est interrompu pour l'un des motifs suivants:

1. Rapatriement médical ou retour anticipé du participant, organisé par une compagnie d'assistance

2. Rapatriement médical ou retour anticipé, organisé par une compagnie d'assistance, de la personne figurant sur le même bulletin d'inscription que le participant.

3. Le décès du participant lui-même, le décès ou risque de décès imminent et inéluctable de son conjoint ou concubin, de ses frères et sœurs, de

ses ascendants et descendants en ligne directe, des beaux-frères et belles-sœurs, des gendres et belles-filles du participant.

4. La destruction accidentelle des locaux professionnels ou privés occupés par le participant nécessitant sa présence sur les lieux du sinistre pour procéder aux opérations de sauvegarde.

C. Étendue des garanties dans le temps

La garantie prend effet le jour du départ et expire le jour du retour du séjour.

D. Formalités de déclaration

Pour bénéficier du remboursement lié à la garantie interruption, le participant ou ses ayants droit doivent obligatoirement aviser l'ATSCAF par écrit dès la survenance de l'événement, et, au plus tard dans les 5 jours ouvrés.

Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à la MAIF.

En cas de retour anticipé, il est nécessaire de prévenir l'assurance avant ledit retour.

L'ATSCAF vous communiquera, à réception, les modalités de déclaration du sinistre à effectuer auprès de l'assureur.

6. ASSURANCE ATSCAF

Du fait de votre adhésion à l'ATSCAF, vous êtes assuré pour les accidents au titre de la pratique sportive, ski inclus, par la Mutuelle Des Sportifs (faire l'avance des frais et une déclaration auprès de cet organisme-contrat n° 657).

IMPORTANT: L'ATSCAF dégage sa RESPONSABILITÉ pour les sinistres consécutifs aux CHUTES DE NEIGE des toits et survenant sur les PARKINGS de nos établissements.

7. MÉDIATEUR

Après avoir saisi le service et à défaut de réponse satisfaisante, tout participant peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17), quand toutes les voies de recours interne auront été épuisées. Les modalités de saisie du médiateur du Tourisme et du Voyage et autres informations pratiques sont disponibles sur le site: <http://www.mtv.travel/>

8. OBLIGATION DE RESPECTER LES MESURES SANITAIRES – COVID19

Tout adhérent et ses ayants droit séjournant au sein d'une résidence ATSCAF doivent se conformer aux mesures sanitaires prises par le gouvernement ainsi que celles mises en place dans le règlement intérieur de la résidence. Le règlement intérieur et les mesures internes présent par l'ATSCAF sont consultables sur le site internet atscaf.fr ainsi que sur place lors de votre séjour. Tout manquement au respect de ces mesures fera l'objet d'un seul et unique avertissement par le gérant présent sur place ou par l'équipe de direction. Au second manquement, le séjour au sein de la résidence sera définitivement interrompu. L'adhérent et ses ayants droit devront quitter la résidence immédiatement. Aucun remboursement du séjour non fait ne sera accordé.

DIRECTIVE (UE) 2015/2302 TRANSPOSÉE EN DROIT NATIONAL DANS LE CODE DU TOURISME NOTAMMENT AUX ARTICLES R. 211-3 À 211-11 REPRODUITS CI-APRÈS :

Article R. 211-3 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. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ; f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéficiaire d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R. 211-5 Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R. 211-6 Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11. En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R. 211-7 Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

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 mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R. 211-9 Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R. 211-10 L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R. 211-11 L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° À fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° À aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage. L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant. »