

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conformément à l'article L 3422-1 du Code de la Défense, les activités de l'IGESA s'exercent au profit des personnels civils et militaires en activité, des retraités du ministère des Armées, de leur famille, et elles peuvent également s'exercer au profit de personnes dépendant d'organismes habilités par convention. Les conditions de vente suivantes ont été élaborées conformément à la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 et son décret d'application n° 94.490 du 15 juin 1994 qui déterminent les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours et en application des circulaires et notes ministérielles :

- circulaire n° 001-85/DEF/ASA/IS2 du 10/01/85;
- note n° 50 0337 DEF/DFP/AS/AF du 22/01/98;
- note n° 177 DEF/SGA du 14/02/08;
- note n° 423433 DEF/SGA/DRH-MD/SA2/Pdu 03/11/08 et son modificatif du 03/11/08.

En application de 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. Le numéro Atout France de l'IGESA (registre des opérateurs de voyages et de séjours) est le suivant : IM075120045.

## 1 - Le contrat de vente

L'information préalable visée à l'article R 211-5 du Code du tourisme relative aux prestations proposées est constituée par nos catalogues, devis, brochures et résultat de leur communication au client préalablement à la conclusion du contrat.

Nos conditions générales sont réputées connues et acceptées dès l'envoi de votre bulletin d'inscription complété et signé ou dès le premier règlement (acompte compris) et quel qu'en soit le mode de règlement (carte bancaire, chèque, bons vacances...). Le contrat de vente est conclu par le règlement d'un acompte, soit par CB, soit par chèque. En cas de refus, il vous est demandé de nous en avvertir par courrier dans les meilleurs délais, des frais d'annulation pourront vous être réclamés. En application de l'article R 211-7 du Code du tourisme, le ressortissant acheteur ne peut céder son contrat qu'à un même ressortissant qui remplit les mêmes conditions pour effectuer le séjour.

## 2 - Conditions de séjour

### 2.1 - DURÉE DES SÉJOURS

Tous les établissements proposent des séjours de 1, 2, 3, 4 semaines (ou plus). Durant les périodes d'ouverture, tout ressortissant peut :

- passer un week-end ;
- effectuer un bref séjour ;
- prendre des repas dans les établissements. Il suffit de s'adresser directement à l'accueil de l'établissement et d'avertir à l'avance ou de réserver par téléphone (votre séjour) auprès de l'agence de réservation.

Tout séjour d'une durée de 7 jours et plus devra faire l'objet d'une demande d'admission adressée à IGESA Direction des Vacances, ou d'une réservation téléphonique au 04 95 55 20 20, ou d'une réservation en ligne sur [www.igesa.fr](http://www.igesa.fr).

### 2.2 - PRESTATIONS

Le détail des prestations inhérentes aux divers établissements figure dans ce catalogue aux pages de présentation de chaque site ainsi que dans la lettre d'information qui vous sera adressée environ un mois avant le séjour.

**Établissement de vacances IGESA Hébergement et pension complète ou demi-pension :** séjour d'une semaine, soit 7 nuits + repas, prix par personne. À votre arrivée, votre chambre aura été nettoyée. Les lits auront été faits. Draps et linge de toilette sont fournis. Le linge de toilette et les draps sont changés une fois par semaine. Au cours de votre séjour, le nettoyage quotidien de la chambre est à votre charge. Pour des séjours de plus d'une semaine dans les établissements de Biarritz, Vernet-les-Bains, Hyères et Agay-Roches Rouges, le nettoyage de la chambre et le changement du linge de toilette et des draps sont assurés une fois par semaine par l'établissement.

Remarques :

- 1 - Les établissements (partenaires de l'IGESA) possèdent leurs propres prestations.
- 2 - En fonction des disponibilités, vous pourrez être hébergés dans des chambres pour personnes à mobilité réduite.
- 3 - Possibilité pour les séjours en pension complète d'être hébergés dans des appartements destinés à la location.

*NB : Personnes à mobilité réduite ou handicapées, afin de mieux prendre en compte votre situation, nous vous demandons de bien vouloir préciser la nature de votre handicap. Vous voudrez bien également communiquer à l'établissement de votre choix vos demandes particulières afin d'en évaluer la faisabilité.*

- **Pension complète :** 7 diners, 7 déjeuners, 7 petits-déjeuners (boissons non comprises).

- **Demi-pension :** 7 diners, 7 petits-déjeuners (boissons non comprises).  
*NB : Restauration enfant de 1 an à - de 2 ans : il est recommandé d'apporter un mixeur.*

*NB : Il n'est pas servi de repas de régime dans les établissements IGESA.*

- **Séjours en location :** séjour d'une semaine, soit 7 nuits, prix par appartement. Même prestation d'hébergement qu'en pension complète ou demi-pension, excepté que les lits ne sont pas faits, les produits d'entretien et papier toilette ne sont pas fournis. Les draps sont fournis, sauf dans les mobil-homes. Les produits d'entretien et le papier toilette ne sont pas fournis.

- **Séjours Prix doux :** séjour en location à tarif réduit de 2 nuits minimum, en période « hors saison ». Prix par appartement quel que soit le nombre de personnes. Draps et linge de toilette fournis (sauf mobil-homes), lits non faits à l'arrivée, produits d'entretien et papier toilette non fournis. En période « hors saison », les services et prestations annexes proposés par l'établissement sont limités. \*Renseignement auprès de l'établissement.

## 2.3 - JOURS ET HEURES D'ARRIVÉE ET DE DÉPART

Le 23 ou samedi au samedi pour tous les établissements IGESA.

Les logements seront disponibles le jour de l'arrivée, à partir de 16 h, et libérés le jour du départ avant 10 h.

*NB : N'oubliez pas de prévenir l'établissement si vous êtes retardé. Dans le cas contraire, votre réservation serait annulée dès le lendemain 16 h.*

## 2.4 - ÉQUIPEMENTS

- L'équipement « bébé » : la plupart de nos établissements disposent de biberonniers, ouvertes 24 h/24, permettant aux parents de préparer ou faire réchauffer les repas des enfants.  
Des lits bébé et des chaises hautes (uniquement au restaurant) peuvent être mis à disposition.

ATTENTION : nous conseillons aux parents de s'assurer de la disponibilité des lits bébé avant leur départ pour l'établissement choisi.

- L'accessibilité de nos établissements aux personnes à mobilité réduite : certains de nos établissements sont adaptés à ce type d'accueil. Cependant, il vous appartient lors de votre réservation d'attirer l'attention de l'IGESA sur toute particularité de ce type susceptible d'affecter le bon déroulement du séjour.

ATTENTION : les centres IGESA n'étant pas médicalisés, les personnes séjournant seules doivent être valides et autonomes.

## 2.5 - ANIMAUX

Afin de satisfaire l'ensemble des vacanciers, l'IGESA a mis en place des conditions particulières concernant l'admission des animaux dans certains de ses établissements. L'accès est interdit aux chiens de 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> catégories dans l'ensemble des établissements IGESA. Les animaux de petite taille (-10 kg) sont admis dans les campings IGESA. Ils peuvent également être admis en location dans certains établissements, uniquement hors période de vacances scolaires (voir descriptif de chaque centre), sous réserve de ne pas les laisser circuler en liberté et d'être en règle sur le plan sanitaire (présentation obligatoire du carnet de vaccination à jour). L'animal doit être identifiable par tatouage ou transpondeur électronique (carte de tatouage ou d'identification électronique). Pour cela, prévenir l'établissement. Un forfait de 26 € par animal et par séjour vous sera facturé directement par l'établissement afin de procéder à un nettoyage approfondi de votre location, lors de votre départ. Si vous vous présentez en location avec des animaux pendant les vacances scolaires, l'IGESA se verrait contrainte de vous refuser l'accès à votre location.

## 3 - Inscription

Tout séjour d'une durée de 7 jours et plus doit faire l'objet d'une demande adressée à l'IGESA ou d'une réservation téléphonique au 04 95 55 20 20.

**NOUVEAU :** il est désormais possible d'effectuer la réservation de certains séjours sur [www.igesa.fr](http://www.igesa.fr).

Un bulletin d'inscription est inséré dans le catalogue. Il peut être photocopié, télé-chargé sur Internet ([www.igesa.fr](http://www.igesa.fr)) ou demandé à IGESA Direction Vacances. Si vous optez pour la réservation par courrier la demande doit impérativement être transmise à l'adresse suivante :

IGESA - Direction des Vacances - BP 335 - 20297 Bastia Cedex.

ATTENTION : un dossier non signé ne sera pas pris en compte.

La réservation peut également s'effectuer par téléphone ou en ligne sur le portail IGESA (uniquement accessible aux ressortissants du ministère des Armées en activité ou à la retraite).

**NOUVEAU :** L'IGESA ne vous demandera plus d'envoyer vos pièces justificatives pour prouver votre appartenance au ministère des Armées.

Il en sera de même pour la détermination de votre tarif, l'avis d'imposition ne sera plus exigé.

Vous certifierez sur l'honneur vos déclarations : par courrier, en ligne ou par téléphone auprès des conseillers vacances.

Cependant, l'IGESA effectuera des contrôles aléatoires auprès des bénéficiaires de séjours.

Dans le cadre des contrôles réalisés, elle se réserve le droit de demander la communication de toute pièce justificative qu'elle jugera utile quant aux informations transmises, leur non-présentation entraînera l'application du tarif maximal. En cas d'erreur lors de vos déclarations, vous devrez vous acquitter des sommes demandées.

Durant les 4 années suivantes, toute demande de séjour ne pourra être prise en compte sans les pièces justificatives (appartenance au ministère des Armées et avis d'imposition).

**Pour les non-ayants droit du ministère des Armées (pièces justificatives à fournir) :**

Les tarifs sont fixés par convention ou notes particulières pour ce qui concerne les « associés » ou les étrangers. Les non-ayants droit invités par des ressortissants sont admis, dans la limite des places disponibles, au tarif F et partageront le même logement que le ressortissant Défense. Si des logements supplémentaires sont attribués, le tarif F sera appliqué et des frais de dossier par logement seront facturés. Le tarif G est appliqué à certaines conventions.

**Attention, il est impératif que les personnes figurant sur le contrat de vente soient celles qui séjournent dans les établissements.**

## 4 - Système de réservation

Pour des séjours hors période rouge (vacances scolaires d'hiver), et dans certains établissements, votre admission est prononcée dans les meilleurs délais en fonction des disponibilités des centres.

Les avantages d'un séjour hors période rouge :

- Un traitement immédiat

Les demandes de séjour sont traitées immédiatement et les admissions sont prononcées au fur et à mesure en fonction des disponibilités.

- Une réservation rapide

La réservation est directe, sur simple appel téléphonique ou en ligne sur [www.igesa.fr](http://www.igesa.fr) pour certains séjours.

- Pas d'accès prioritaire

La demande étant moins forte, il n'y a pas d'accès prioritaire et tous les demandeurs se trouvent à égalité de droit.

Pour des séjours pendant les vacances scolaires, un système d'admission a été mis en place dans les villages clubs, hôtels clubs et résidences IGESA pour la période dite « rouge » (du 09/02 au 09/03 pour les vacances d'hiver). Afin de conserver la vocation sociale dans l'admission des familles, des aménagements importants ont été apportés : 20 jours après la date de parution du catalogue et jusqu'au 13/10/2018 pour les vacances d'hiver, une priorité d'accès est accordée aux familles avec enfant(s) à charge fiscalement, n'ayant pas séjourné dans l'établissement choisi l'année précédente. Une réponse sera donnée en fonction de l'ordre d'arrivée des dossiers.

Jusqu'au 13/10/2018 pour les vacances d'hiver, les demandeurs sans enfants à

charge fiscale ou ayant séjourné l'année précédente dans l'établissement choisi sont mis en attente.

À l'issue de ces deux dates, les demandeurs mis en attente sont admis en fonction de l'ordre d'arrivée des dossiers à l'IGESA et des disponibilités des établissements. La réservation est alors ouverte à tous avec réponse rapide. En outre, afin de satisfaire les personnels du ministère des Armées qui ne peuvent se déterminer en avance sur leurs dates de vacances (opérations extérieures et intérieures : ope, sentinelles et autres contraintes de service) et sur justificatif fourni par l'autorité hiérarchique à la demande de réservation, un quota de places leur est réservé jusqu'au 15/12/17 pour les vacances d'hiver (dès le 01/09/18 les places sont attribuées en fonction de l'ordre d'arrivée des dossiers).

Les places non utilisées sont attribuées aux familles inscrites en liste d'attente. Jusqu'au 13/10/18, les invités non-ressortissants figurant dans le bulletin d'inscription d'un ressortissant Défense, rubrique « Autres personnes », et désirant séjourner en période de vacances scolaires ne pourront être pris en compte lors de l'admission. Seront donc seules admises automatiquement les familles ressortissantes figurant dans le dossier. Dans le cas où vous ne voudriez pas partir sans les personnes invitées que vous aviez inscrites, il est impératif que vous nous préveniez si vous souhaitez annuler. Les conditions d'annulation seront celles en vigueur.

*NB : Une priorité d'accès est maintenue pour les cas dits « sociaux » (après enquête sociale). En cas d'indisponibilité des établissements, une inscription en liste d'attente prioritaire leur est accordée.*

## 5 - Admission

En cas de réponse positive, si la réservation a été faite par téléphone ou sur Internet, vous devez effectuer votre règlement par carte bancaire, puis l'agence de réservation fait parvenir au demandeur une facture valant contrat. En cas de réponse négative, le demandeur reçoit une lettre de refus et pourra être contacté téléphoniquement par un agent de réservation, qui lui soumettra des propositions concrètes.

## 6 - Les tarifs

Les tarifs publiés dans le présent catalogue sont communiqués sous réserve d'erreur d'impression ou d'omission. Ils sont applicables à partir du 17/11/18. Un supplément chambre individuelle sera demandé pour l'ensemble de nos établissements en pension complète ou en demi-pension.

### MODALITÉS DE CALCUL DES FRAIS DE SÉJOUR

- Si vous êtes ressortissant du ministère des Armées, vos frais de séjour sont calculés en fonction de votre revenu et de votre situation de famille établis à partir du RABIPP (revenu annuel brut imposable par personne physique) de votre famille. Cinq tranches de tarifs substitutionnés ont été établies, du tarif A au E.
- Pour calculer votre RABIPP, divisez le montant figurant à la ligne « Revenu fiscal de référence » de votre feuille d'imposition portant sur les revenus N - 2 (N étant l'année au cours de laquelle la demande est formulée) par le nombre de personnes fiscalement à charge composant la famille (une part par personne).

Consultez ensuite la grille des tranches tarifaires afin de connaître celle qui correspond à votre cas. Sont considérés comme à charge les enfants de moins de 18 ans et plus fiscalement à charge. Les autres enfants peuvent être admis comme invités non-ressortissants en même temps que leur famille, en fonction des disponibilités.

Exemple fictif : un foyer de 2 adultes et 2 enfants dispose d'un revenu fiscal de référence de 28840 €. Le RABIPP de cette famille est donc égal à 28840 € divisés par 4, soit 7210 €. Il correspond donc à la tranche tarifaire B, dont le RABIPP est compris entre 4996 € et 8672 € (cette fourchette de revenus est purement aléatoire et ne peut en aucun cas servir de référence réelle). Le prix de son séjour est donc indiqué dans la colonne B du tableau de tarif de l'établissement choisi.

**Tranches de RABIPP dans les villages, les hôtels clubs, les résidences IGESA pour la saison hiver-printemps 2018-2019 (sous réserve de modifications)**

	Tranche	Euros
A	RABIPP	≤ 5 070 €
B	RABIPP	De 5 070 à 8 802 €
C	RABIPP	De 8 802 à 11 367 €
D	RABIPP	De 11 367 à 12 474 €
E	RABIPP	> 12 474 €

*En sus des frais de séjour, vous devez vous acquitter d'une part des frais de dossier de 28 € non remboursables et exigibles dès l'enregistrement par l'IGESA de votre bulletin d'inscription, ou de votre réservation téléphonique. Si vous avez réservé votre séjour sur [www.igesa.fr](http://www.igesa.fr), les frais de dossier s'éleveront à 14 €. D'autre part, une taxe de séjour variable selon la municipalité est payable sur place (sauf exception). Les frais de dossier sont facturés une seule fois lorsque les séjours ont lieu en continuité sur deux ou plusieurs centres différents (les frais de dossier sont offerts pour tout séjour inférieur à 5 jours).*

### LES DIFFÉRENTS CAS DE FIGURE

- Les personnes seules, célibataires, veufs(ves), séparé(e)s, divorcé(e)s, comptent pour 1,5 part. Le chef de famille veuf(ve), divorcé(e), séparé(e), célibataire avec enfants à charge compte pour 2 parts. Les veufs(ves) de ressortissant sont ressortissant(e)s jusqu'à reprise de vie de couple.
- Une demi-part supplémentaire est accordée pour un enfant ou adulte handicapé titulaire de la carte d'invalidité (soit une invalidité d'au moins 80 % dont l'attestation figure sur l'avis d'imposition du ressortissant demandeur).
- Les enfants majeurs handicapés titulaires de la carte d'invalidité vivant ou étant à la charge du ressortissant ont accès à l'IGESA sans limitation d'âge.
- Une demi-part supplémentaire est attribuée à l'accompagnateur (ressortissant) d'une personne handicapée.

- **Nouveau** : pour les personnels ayant été affectés en outre-mer ou à l'étranger, le quotient sera calculé à partir du « revenu fiscal de référence » de votre feuille d'imposition portant sur les revenus N-2.
- Pour les personnes n'ayant aucun revenu l'année précédant leur demande, le RABIPP sera calculé sur la base du dernier bulletin de salaire (déduction faite des 10 %).
- Les retraités ayant au moins 15 ans de service au ministère des Armées et ayant des enfants fiscalement à charge ont les mêmes droits d'admission que les personnels en activité, pendant les périodes de vacances scolaires.
- Les personnes vivant en pacs ou concubinage devront joindre à leur demande un document officiel de vie commune ou une attestation sur l'honneur ainsi que l'avis d'imposition des intéressé(e)s (impôt sur le revenu du demandeur + impôt sur le revenu du (de) la concubin(e)).
- Les enfants de ressortissants scolarisés et non à charge pourront séjourner avec eux aux mêmes tarifs. L'avis d'imposition de l'ex-conjoint ayant la charge de l'enfant n'est plus nécessaire pour la détermination du tarif de l'enfant. L'ex-conjoint non-ressortissant n'ayant pas repris la vie de couple et qui conserve la charge fiscale des enfants d'un ressortissant de la Défense a accès à l'IGESA au titre de ses enfants.
- Les personnes invitées non-ressortissantes du ministère des Armées bénéficient du tarif non-ressortissant (F).

NB : Des tarifs particuliers peuvent être appliqués à certains vacanciers appartenant à des organismes ou associations ou ministères avec lesquels l'IGESA a conclu des conventions ou des accords de partenariat. Veuillez vous renseigner auprès de l'organisme, ou de l'association, ou du ministère dont vous dépendez. Vous pourrez réserver votre séjour uniquement par téléphone ou par courrier.

Les ressortissants retraités de la Défense, exerçant une activité professionnelle rémunérée, conservent leur qualité de ressortissants et peuvent prétendre aux tarifs A, B, C, D ou E actifs ou retraités.

### TARIFS PROMOTIONNELS

- Réductions « basse saison » : Des réductions peuvent être accordées pour des séjours dans certains établissements à certaines périodes indiquées dans les tableaux de tarifs établis.

- Tarifs préférentiels hebdomadaires pour les retraités : Les retraités du ministère des Armées bénéficient des séjours IGESA : - aux tarifs accordés aux personnels en activité s'ils ont effectué entre 15 et 25 ans de service ; - aux « tarifs préférentiels retraités » à certaines périodes (consulter les tarifs figurant dans ce catalogue), à la condition d'avoir 55 ans ou plus et avoir effectué entre 15 et 25 ans de service, ou d'avoir 25 ans de service, sans condition d'âge.

Pour des séjours de printemps en pension complète, une participation aux frais de voyage peut être accordée aux retraités de 55 ans et plus (excepté séjour outre-mer et CLIMS).

Un remboursement partiel sur la base du billet SNCF 2<sup>e</sup> classe A/R peut être obtenu pour un séjour minimal de 3 semaines dans le même établissement et en tenant compte des réductions auxquelles l'intéressé peut prétendre (déduction faite des réductions carte Vermeil et autres...). Si le voyage est effectué par un autre moyen de transport, la participation est calculée de la même façon.

Taux de remboursement :

A.....	75 %
B.....	50 %
C.....	25 %
D et E.....	Pas de remboursement

ATTENTION : cette participation n'est possible que pour un seul voyage au cours de l'année. Ce remboursement qui parviendra à votre domicile est effectué par l'établissement dans lequel vous séjournez.

### TARIFS « COURT SÉJOUR »

Tout séjour supérieur à 2 nuits sera facturé aux tarifs figurant dans le présent catalogue. Les séjours d'une durée de 2 nuits maximum seront facturés au « tarif passager » ; leurs montants pourront vous être communiqués directement par l'établissement choisi.

## 7- Le paiement

Le paiement des frais de dossier et de l'acompte (30 % du coût total du séjour) doit intervenir à la date de réception de la facture valant contrat lors d'une réservation par courrier, et immédiatement par carte bancaire lors d'une réservation par téléphone. Il est possible, après le règlement de l'acompte d'échelonner ses règlements en 3 fois sans frais, à condition que la totalité, des frais de séjours, réglé 30 jours avant la date de début de séjour. Si l'admission est prononcée moins de 30 jours avant le début du séjour, le paiement de la totalité des frais de séjour est exigible immédiatement.

Dans le cas d'une impossibilité de séjour, prévenir immédiatement l'IGESA par courrier en recommandé avec accusé de réception (si le séjour est proche, doubler le courrier d'un appel téléphonique), des frais d'annulation pouvant être retenus (voir « Conditions d'annulation ou de modification de séjour » ci-après).

## 8- Modalités de règlement

Pour tout type de règlement (hors carte bancaire), vous devez joindre la vignette de règlement détachable de votre facture. Les règlements peuvent s'effectuer par :

### A) CHÈQUES BANCAIRES

Les chèques bancaires sont acceptés, merci de bien vouloir vérifier que ceux-ci sont signés et correctement libellés à l'ordre de : IGESA/BCC.

### B) CARTE BANCAIRE

Vous pouvez régler le séjour par carte bancaire Visa, Eurocard ou Mastercard, en appelant le 04 95 55 30 31. Vous indiquerez à l'opérateur vos références et le montant que vous désirez régler (acompte ou solde). Le montant minimal de paiement par carte bancaire est fixé à 10 euros.

### C) BONS VACANCES

Attention : l'IGESA n'est pas labellisée Vacaf. Sous certaines conditions, les

familles allocataires de bons vacances peuvent bénéficier d'une aide de la CAF. Il vous appartient de vous renseigner auprès de celle-ci pour connaître vos droits et la réglementation. Les bons vacances doivent être remplis et signés puis transmis à l'IGESA en recommandé avec accusé de réception. La validation des bons vacances sera faite après étude de leur conformité avec la réglementation en vigueur pour chaque CAF. L'IGESA se réserve le droit de demander le règlement du séjour si les bons vacances n'en couvrent pas le montant réel.

Il ne sera pas procédé à un remboursement si le montant des bons CAF envoyés est supérieur à la somme due. Les bons CAF ne peuvent être acceptés si le séjour a déjà été réglé totalement par chèques-vacances. En cas de paiement partiel du séjour par chèques-vacances, le solde du séjour peut être acquitté en bons CAF dans la limite du solde. Il ne sera pas procédé à un remboursement si le montant des bons CAF envoyés est supérieur à la somme due. Il ne sera pas procédé à un remboursement pour les bons CAF envoyés postérieurement au séjour acquitté dans les 30 jours du début du séjour. Pour toute information, contactez le 04 95 55 31 09.

### D) CHÈQUES-VACANCES

Les chèques-vacances sont valables pour tous les séjours effectués sur le territoire des États membres de la Communauté européenne. Ils ne sont pas acceptés pour les paiements effectués au centre IGESA de l'Île-des-Pins (Nouvelle-Calédonie), ni pour les séjours partenaires hors de l'Union européenne.

### IMPORTANT :

- Ils doivent être envoyés par recommandé avec accusé de réception à l'IGESA Bastia. BCC (enveloppe préimprimée ou bien utiliser une autre enveloppe en fonction du poids). Pour votre sécurité, nous vous conseillons d'utiliser le taux de recommandé R3 (suivi du recommandé et remboursement partiel en cas de perte). Nous vous conseillons également d'indiquer le nombre et la valeur des chèques-vacances adressés à l'IGESA.
- La partie supérieure des chèques-vacances ne doit pas être détachée et le nom du prestataire (IGESA) doit être mentionné sur tous les chèques transmis.
- Si vous ne pouvez pas payer exactement la somme due avec vos chèques-vacances, vous pouvez compléter le paiement à l'aide d'un chèque bancaire. À l'inverse, il ne sera pas procédé à un remboursement si le montant des chèques-vacances envoyés est supérieur à la somme due quel que soit le montant.
- L'IGESA accepte les chèques-vacances en cours de validité dont la date de péremption est suffisamment lointaine pour permettre le traitement administratif et dans la mesure où les dates de règlement inscrites aux « Conditions générales de vente » sont respectées. AUCUN délai supplémentaire ne sera accordé pour le paiement de l'acompte.

### CAS PARTICULIERS :

Paiement de l'acompte ou de la totalité du séjour par carte bancaire lors de la réservation : en dérogation à la règle précédente, lors d'une réservation par téléphone et à la prise de paiement de votre acompte ou de la totalité du séjour (notamment si réservation à moins de 30 jours avant le début du séjour) par carte bancaire, vous aurez la possibilité, dans un délai maximal d'un mois à compter de la date de facturation, de transmettre vos chèques vacances à l'IGESA pour remboursement de la somme payée par carte bancaire. Attention, le montant du remboursement ne pourra être supérieur au montant réglé par carte bancaire (en d'autres termes, le montant des chèques vacances adressés à l'IGESA ne devra pas excéder le montant payé par carte bancaire).

## 9- Conditions d'annulation ou de modification de séjour

### EN VILLAGE CLUB, HÔTEL CLUB ET RÉSIDENCE IGESA

- Du fait de l'IGESA : avant le séjour, l'IGESA peut être exceptionnellement contrainte de modifier ou d'annuler votre séjour en raison d'une force majeure tenant à des motifs d'intérêt général ou de sécurité. L'Institution vous proposera dans la mesure du possible un séjour équivalent à coût comparable que vous serez libre d'accepter. En cas de refus de cette nouvelle proposition, les sommes déjà versées vous seront remboursées.

- De votre fait : le fait de s'inscrire à un de nos séjours implique l'adhésion complète à nos conditions générales de vente.

Toute annulation ou modification de séjour sera facturée selon le barème énoncé ci-après et devra impérativement faire l'objet d'une confirmation par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence de réservation :

IGESA Direction des Vacances  
BP 335 - 20 297 Bastia Cedex

Aucune demande de régularisation des frais de séjour ne sera acceptée plus d'un mois après la date de fin de séjour.

Toute réclamation, de quelque nature que ce soit, relative au séjour doit être adressée dans le délai d'un mois maximum après la date de retour, par lettre recommandée à : IGESA Relations Clients - BP 335 - 20297 Bastia Cedex.

## 10- Assurance

### • RESPONSABILITÉ CIVILE IGESA :

Lors de votre séjour dans les hôtels clubs, villages clubs, résidences et campings IGESA, vous bénéficiez de la garantie responsabilité civile de l'Institution pour tous les dommages corporels ou matériels dont l'IGESA aura été reconnue responsable à l'égard des vacanciers, souscrite auprès de AGPM-Maif (Maif - groupe de personnes morales - BP 30700 - 13798 Aix-en-Provence Cedex 3).

En ce qui concerne la garantie responsabilité civile hôtelière (hôtellerie avec ou sans pension ou pension complète), le contrat d'assurance souscrit par l'IGESA auprès de AGPM-Maif (Maif - groupe de personnes morales - BP 30700 - 13798 Aix-en-Provence Cedex 3) garantit le vol des effets personnels des clients dans les chambres ou autres locaux de l'établissement ainsi que dans les parkings dans les limites légales. Cette garantie n'est pas acquise pour les séjours en formule logs, camping et caravanning. Les non-ressortissants bénéficient de garanties identiques à celles des ressortissants du ministère des Armées.

### • ASSURANCE ANNULATION :

Vous pouvez souscrire une assurance annulation de votre choix. L'IGESA vous propose l'assurance négociée avec le cabinet Lafont/AXA dont les garanties, tarifs et modalités d'adhésion figurent en page 75 du présent

catalogue. Dans le cadre de l'annulation d'un séjour tout compris, les activités ne sont pas assurées par le cabinet Lafont/AXA (exemple : La Marana, le transport aérien Corse-continent ou les remontées mécaniques à Puy-Saint-Vincent).

## 11- Conditions particulières partenaires IGESA (France)

L'IGESA agit en qualité d'intermédiaire entre les ressortissants et les partenaires. Tout incident afférent à la non-conformité des prestations annoncées est de la responsabilité exclusive du partenaire. Des frais de dossier peuvent être demandés par certains partenaires en plus de ceux réclamés par l'IGESA. Les prix indiqués sont donnés à titre indicatif et peuvent subir une légère variation. Le paiement du solde de votre séjour chez un de nos partenaires est exigible 45 jours avant le départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Des frais d'annulation seront alors réclamés ou conservés conformément aux conditions générales de vente du partenaire. Pour les inscriptions de dernière minute, intervenant moins de 45 jours avant la date de début de séjour, le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription.

ATTENTION : les conditions générales du partenaire choisi sont disponibles sur Internet ou vous sont adressées à votre demande. Ce partenaire vous propose une assurance annulation. L'IGESA se réserve le droit, en cas d'annulation ou de modification, de vous réclamer ou de retenir l'intégralité du montant du séjour.

L'IGESA (Institution de Gestion Sociale des Armées) est titulaire, auprès de la préfecture d'Île-de-France, de l'agrément Tourisme n° AG 094 07 0001. Responsabilité civile : AXA Courtagre. Garantie financière : SOCIÉTÉ GÉNÉRALE. L'IGESA n'est pas une agence de voyages et n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire entre les ressortissants et les organisateurs. L'inscription à un voyage implique d'avoir pris connaissance de la description du produit choisi, des conditions particulières de vente de l'IGESA, des conditions de vente du voyageur et de les avoir acceptés dans leur intégralité.

### INSCRIPTION

Les prestations proposées par IGESA Vacances ne sont accessibles qu'aux ressortissants du ministère des Armées (militaires, civils, retraités, personnels sous contrat...) et à leur famille directe (parents, enfants, frères, sœurs). L'inscription à une prestation proposée par l'IGESA engendre une participation de 28 € non remboursable au titre de frais de dossier.

Un parrainage est possible pour les non-ressortissants, habitués à partager leurs vacances avec des ressortissants. Ils peuvent participer à l'un de nos voyages ou bénéficier de nos prestations uniquement s'ils accompagnent le ressortissant.

### PRIX

Les prix forfaitaires sont basés sur un nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières.

Si, en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et la dernière journées se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Les prix indiqués sont établis en fonction de données économiques du moment (coût du transport, redevances, taxes, cours de devises...). En cas de modification significative de ces données, l'IGESA se réserve le droit de modifier ses prix de vente, qui seront portés à la connaissance du client.

## Frais d'annulation

### • Annulation de votre part

Toute modification ou annulation du dossier entraîne des frais administratifs de 28 € par dossier pour l'IGESA et des frais d'annulation de la part du voyageur (non remboursables).

En cas d'annulation, le remboursement des sommes versées interviendra en fonction des conditions générales de vente des voyageurs. Celles-ci sont disponibles sur Internet ou peuvent vous être adressées sur demande.

### • Annulation du fait de l'organisateur

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. De même, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants. Un supplément de prix pourra être calculé en fonction du nombre réel de participants, si le voyage est néanmoins réalisé.

## Transport aérien

Les billets d'avion non utilisés, à l'aller ou au retour, ne sont pas remboursables, même dans le cas de report de dates. Il en est de même en cas de perte ou de vol de billet si le client est obligé d'acheter à ses frais un billet de remplacement. IMPORTANT : l'identité du transporteur aérien indiquée peut être modifiée. Les horaires de tous les vols, ainsi que les types d'appareils, sont communiqués à titre indicatif et peuvent être soumis à des modifications.

En cas de changement d'aéroport, à Paris notamment (Orly, Roissy), les frais de navette, taxi, bus, parking... restent à la charge du client.

### FORMALITÉS/DÉFAUT D'ENREGISTREMENT

Il est de la responsabilité du client de s'informer des modalités légales et sanitaires nécessaires à l'entrée du/des pays choisis pour voyager. L'IGESA ne peut être tenue responsable du défaut d'enregistrement des clients lié à la non-présentation des documents légaux ou sanitaires nécessaires au voyage et aucun remboursement ne pourra être demandé.

### CONDITIONS DE PAIEMENT

Toute inscription implique le versement d'un acompte. Une facture récapitulative, valant contrat, vous sera adressée dès la confirmation du dossier. Le paiement du solde de votre séjour chez un de nos partenaires est exigible 45 jours avant le départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Des frais d'annulation seront alors réclamés ou conservés conformément aux conditions générales de vente du partenaire. Pour les inscriptions de dernière minute intervenant moins de 45 jours avant la date de début de séjour, le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription.

## Conditions d'annulation ou de modification de séjour (hors promotions de dernière minute non modifiables et non remboursables)

MODIFICATION DU SÉJOUR ACCORDÉ (CHANGEMENT DE CENTRE, RÉDUCTION DE DURÉE, MODIFICATION DES DATES DE SÉJOURS...)		
Délais entre le jour où la réduction est portée à la connaissance de l'IGESA et la date du début du séjour*	Raison de service (justifiée par l'autorité hiérarchique)**	Autres motifs
30 jours et plus	Frais de dossier et acompte conservés par l'IGESA. Remboursement de la ou des semaines déjà réglées qui ne seront pas effectuées.	
Moins de 30 jours	Remboursement de la semaine ou des semaines qui ne seront pas effectuées. Frais de dossier et acompte conservés par l'IGESA.	Cf. Annulation de séjour « Autres motifs » dans le tableau ci-dessous.
Après le début du séjour	Toute semaine commencée est due. Remboursement à 100 % des semaines non effectuées.	Tout séjour commencé est dû.

MODIFICATION DU NOMBRE DE PERSONNES POUR UN SÉJOUR ACCORDÉ EN PENSION COMPLÈTE		
Délais entre le jour où la modification est portée à la connaissance de l'IGESA et la date du début du séjour*	Annulation du séjour du ressortissant demandeur ou d'autres personnes de la famille	
	Raison de service (justifiée par l'autorité hiérarchique)**	Autres motifs
30 jours et plus	Remboursement total.	Frais de dossier et acompte conservés ou réclamés par l'IGESA. Remboursement des frais de séjour annulé si déjà payés.
Moins de 30 jours	Cf. Annulation de séjour « Raison de service » dans le tableau ci-dessous.	Cf. Annulation de séjour « Autres motifs » dans le tableau ci-dessous.

ANNULATION DE SÉJOUR (DANS TOUS LES CAS, L'ASSURANCE ANNULATION NE FERA PAS L'OBJET D'UN REMBOURSEMENT)		
Délais entre le jour où l'annulation est portée à la connaissance de l'IGESA et la date du début du séjour*	Raison de service (justifiée par l'autorité hiérarchique)**	Autres motifs
À plus de 30 jours	Remboursement total des sommes versées.	Frais de dossier conservés par l'IGESA. Remboursement des acomptes (30 % du prix du séjour) et du solde si déjà versés.
De 30 à 21 jours	Remboursement total des sommes versées.	Frais de dossier et 30 % du prix total conservés ou réclamés par l'IGESA.
De 20 à 8 jours	Remboursement total des sommes versées.	Frais de dossier et 50 % du prix total conservés ou réclamés par l'IGESA.
De 7 à 1 jour	Remboursement total des sommes versées.	Frais de dossier et 75 % du prix total conservés ou réclamés par l'IGESA.
Jour J ou non-présentation à l'établissement	Frais de dossier, acompte et solde conservés ou réclamés par l'IGESA.	Frais de dossier, acompte et solde conservés ou réclamés par l'IGESA.

NB : Frais de dossier : 28 €, pour tout séjour de 5 jours ou plus, gratuit pour les séjours inférieurs à 5 jours. 14 € pour tout séjour effectué sur [www.igesa.fr](http://www.igesa.fr)

\* Attention : sont également concernées les personnes ayant effectué leur réservation moins de 30 jours avant la date du début du séjour.

\*\* Concerne uniquement les personnels civils et militaires du ministère des Armées (le demandeur).

La contestation du prix facturé et des prestations réservées doit parvenir à l'IGESA par courrier dans les 8 jours à réception de la facture et ne dispense en aucun cas du règlement de la totalité de son montant.

### RESPONSABILITÉ

Tout incident lié à la non-conformité des prestations annoncées (cas de force majeure, annulation du séjour...) survenant après l'enregistrement de la confirmation de réservation est de la responsabilité exclusive du partenaire.

### REPRODUCTION INTÉGRALE DES ARTICLES R 211-3 À R 211-11 DU CODE DU TOURISME

**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 1<sup>er</sup> 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 État membre de l'Union européenne ou d'un État 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'assurance 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 élément. 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 l'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'assurance 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 préjudice 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 préjudice 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 préjudice 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.