

## CONDITIONS DE VENTE

### VISITES GUIDEES ET SEJOURS TOURISTIQUES DE GROUPE

#### Article 1 - DESIGNATION DU VENDEUR

La SOCIETE D'ECONOMIE MIXTE POUR LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE ET TOURISTIQUE DE LA METROPOLE TOULOUSAINNE DITE SEM SO TOULOUSE, ci-après dénommée « So Toulouse » est une société anonyme d'économie mixte au capital de 951.300 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Toulouse sous le numéro 517 949 335, dont le siège social est situé 1 allée Jacques Chaban-Delmas 31500 TOULOUSE, numéro de TVA intracommunautaire FR 705179493350 23.

So Toulouse est immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM 031 170002. So Toulouse a souscrit une garantie financière auprès de l'A.P.S.T. – 15 Avenue Carnot, 75017 Paris ainsi qu'une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de ALLIANZ IARD, 1 Cours Michelet CS 30051, 92076 PARIS LA DEFENSE, France.

Téléphone : 05.61.11.02.30 ; courriel : [visites@toulouse-tourisme.com](mailto:visites@toulouse-tourisme.com) ; site internet : [www.toulouse-tourisme.com](http://www.toulouse-tourisme.com)

#### Article 2 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions de vente (CV) sont applicables aux prestations touristiques commercialisées par So Toulouse, visites guidées et séjours touristiques, spécialement organisées à la demande de groupes de personnes et réservées à leurs membres. Elles ne sont applicables ni à la vente des produits proposés à la vente par la boutique de l'Office de tourisme de Toulouse ni aux visites guidées ouvertes librement au public.

La vente de prestations touristiques est régie par le Titre 1<sup>er</sup> du Livre II du Code du tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyages et de séjours.

Conformément à l'article R211-12 du Code du tourisme, les articles R211-3 à R211-11 dudit Code sont reproduits ci-après, à l'article 16.

#### Article 3 - PRESTATIONS COMMERCIALISEES

Les présentes CV sont applicables aux visites guidées de groupe organisées par So Toulouse ou aux séjours touristiques incluant ou non un hébergement.

Les présentes CV ne sont applicables qu'aux visites guidées ou séjours spécialement organisés à la demande d'un groupe de personnes et qui sont réservées à ses membres.

Une liste non exhaustive des prestations touristiques de groupe est disponible sur le site internet [toulouse-tourisme.com](http://toulouse-tourisme.com), dans l'onglet « GROUPE ». Les photographies illustrant les prestations ne sont pas des documents contractuels.

#### Article 4 - VISITES GUIDEES SIMPLES OU INCLUANT L'ENTREE DANS DES SITES TOURISTIQUES

##### Article 4.1 - Demande de réservation et confirmation

Etape 1 : Les demandes de réservation de visites guidées doivent être formulées par écrit, soit par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse [visites@toulouse-tourisme.com](mailto:visites@toulouse-tourisme.com), soit par l'envoi d'un courrier par la voie postale à l'adresse Donjon du Capitole, Square Charles DE GAULLE 31000 TOULOUSE.

Etape 2 : A réception de la demande de réservation, So Toulouse adresse un devis au client. Ce devis indique la prestation réservée, la langue de la visite, la date, l'horaire, les lieux de départ et d'arrivée, le tarif ainsi que le nombre de participants. Les présentes CV y sont annexées.

Etape 3 : Pour confirmer la commande, le client doit renvoyer le devis signé et revêtu de la mention manuscrite « bon pour accord » à So Toulouse selon les mêmes

modalités que les demandes de réservation. A compter de l'envoi de la confirmation, la commande devient ferme et définitive.

##### Article 4.2 – Conditions de réservation fermes et définitives

Les conditions de réservation, notamment relatives à la date, aux horaires, aux prestations et au nombre de participants ne peuvent pas faire l'objet de modifications après confirmation de la commande, sauf acceptation expresse par So Toulouse.

Par conséquent, la baisse du nombre de participants à une visite réservée et confirmée ne peut donner lieu à aucune réduction du prix.

Il en va de même dans le cas où les participants ne seraient pas présents aux dates, horaires et lieu de début de visite mentionnées dans la confirmation de la visite.

##### Article 4.3 – Annulation par le client

Les visites confirmées peuvent être annulées par écrit par le client jusqu'à 5 jours calendaires avant le début de la prestation. En cas d'annulation après ce délai, quelle qu'en soit la cause, des frais équivalents à 100% du montant total de la prestation seront facturés.

##### Article 4.4 – Facturation et condition de paiement

La prestation est facturée soit au moment de sa confirmation, soit au moment de son exécution. Les factures sont payables à réception. Elles sont accompagnées des conditions de paiement.

##### Article 4.5 - Tarifs

Les tarifs s'entendent Toutes Taxes Comprises et sont disponibles à l'adresse [www.toulouse-tourisme.com/Grouper/Tarifs-et-devis/Tarifs](http://www.toulouse-tourisme.com/Grouper/Tarifs-et-devis/Tarifs). Ils sont hors frais de transport, repas, entrées dans les sites et monuments et autres frais annexes.

#### Article 5 : SEJOURS TOURISTIQUES

##### Article 5.1 - Demande de réservation et confirmation

Etape 1 : Les demandes de réservation de séjours touristiques de groupe doivent être formulées par écrit, soit par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse [visites@toulouse-tourisme.com](mailto:visites@toulouse-tourisme.com), soit par l'envoi d'un courrier par la voie postale à l'adresse Donjon du Capitole, Square Charles DE GAULLE 31000 TOULOUSE.

Etape 2 : A réception de la demande de réservation, So Toulouse adresse un carnet de voyage au client. Ce carnet de voyage indique la prestation réservée, la langue de la visite, la date si le client l'a précisée, la plage horaire, le tarif ainsi que le nombre de participants. Les présentes CV y sont annexées.

Etape 3 : Pour confirmer la commande, le client doit renvoyer le carnet de voyage signé et revêtu de la mention manuscrite « bon pour accord » à So Toulouse selon les mêmes modalités que les demandes de réservation.

Etape 4 : A réception de la confirmation de la commande, So Toulouse adresse une facture d'acompte de 25 % du prix total au client. La facture mentionne les conditions dans lesquelles elle doit être payée. La commande devient ferme et définitive à compter du règlement de cette facture.

##### Article 5.2 – Conditions de réservation fermes et définitives

Les conditions de réservation, notamment relatives à la date, aux horaires et aux prestations incluses dans le séjour ne peuvent pas faire l'objet de modifications après

confirmation de la commande, sauf acceptation expresse par So Toulouse.

Les participants doivent être présents aux dates, horaires et lieux fixés par le programme. A défaut, une partie du programme peut être modifiée ou annulée sans remboursement.

#### **Article 5.3 – Nombre de participants définitifs**

Le nombre définitif de participants doit être communiqué par le client à So Toulouse au moins 15 jours calendaires avant le début du séjour. Les modifications ultérieures ne seront pas acceptées et ne donneront lieu à aucune réduction du prix.

#### **Article 5.4 – Annulation par le client**

L'annulation par le client doit intervenir au moins 30 jours avant le début du séjour. Seules les demandes d'annulation formulées par écrit seront prises en compte.

Si l'annulation intervient entre 30 et 20 jours avant le début du séjour, des frais équivalents à 25% du montant total de la prestation seront facturés.

Si l'annulation intervient entre 20 et 10 jours avant le début du séjour, des frais équivalents à 50% du montant total de la prestation seront facturés.

Si l'annulation intervient moins de 10 jours avant le début du séjour, des frais équivalents à 100% du montant total de la prestation seront facturés.

#### **Article 5.5 – Facturation et condition de paiement**

Le solde du prix du séjour est facturé soit au moment de la confirmation, soit après l'exécution du séjour. Les factures sont payables à réception. Elles sont accompagnées des conditions de paiement.

#### **Article 6 – RETARDS**

Tout retard du client entraînera la réduction du programme ou la facturation d'heures supplémentaires (sur demande du client et avec accord de So Toulouse) et ne donnera lieu à aucun remboursement.

#### **Article 7 – ANNULATION OU MODIFICATION PAR SO TOULOUSE ET EVENEMENTS PARTICULIERS RENDANT L'EXECUTION DE LA PRESTATION IMPOSSIBLE**

Lorsque So Toulouse est contraint d'annuler une prestation, il en informe le client par tous moyens et le rembourse de toutes les sommes qui seraient déjà versées.

Par ailleurs, So Toulouse se réserve le droit d'annuler une prestation en cas d'événements rendant son exécution impossible, tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive, grèves, incendies, intempéries, événements climatiques dangereux, fermeture imprévue d'un site ou d'un établissement, accès impossible. Dans une telle hypothèse, So Toulouse peut proposer à ses clients une autre date de visite.

So Toulouse se réserve également le droit de modifier le programme prévu en cas de nécessité.

A l'inverse, le client ne peut en aucun cas annuler la prestation au motif d'événements qui affecteraient selon lui son exécution. En sa qualité de professionnel, seul So Toulouse peut apprécier si un événement rend l'exécution d'une prestation impossible. Par conséquent, le client ne pourra pas annuler la prestation au motif d'intempéries, grèves, etc.

#### **Article 8 – CONDITIONS DE VENTE, ACCEPTATION, CONSULTATION et COMMUNICATION**

La commande de visites guidées ou de séjours implique l'acceptation sans réserve des dispositions des présentes conditions de vente.

Elles sont librement consultables sur le site [toulouse-tourisme.com](http://toulouse-tourisme.com) dans l'onglet « GROUPES ». Elles peuvent également être demandées par écrit.

Le client est tenu de communiquer les présentes CV à l'ensemble des membres du groupe participant aux visites ou au séjour.

#### **Article 9 – NON PRESENTATION OU DEPART ANTICIPEE DE LA VISITE OU DU SEJOUR**

La non présentation ou le départ anticipé d'un, de plusieurs ou de l'intégralité des membres du groupe ne donne lieu à aucun remboursement. Les prestations sont intégralement facturées.

#### **Article 10 – INDEMNITE FORFAITAIRE ET PENALITE DE RETARD DE PAIEMENT**

Tout retard de paiement donnera lieu à une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 euros au titre des frais de recouvrement.

Tout retard de paiement donne lieu à des pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

#### **Article 11 – ASSURANCES**

Aucune assurance n'est comprise dans les prestations auxquelles les présentes CV sont applicables. Le client est invité à souscrire un contrat d'assurance annulation après du tiers de son choix.

#### **Article 12 – CONSIGNES DU GUIDE ET EXCLUSION**

Les participants à la visite guidée ou au séjour sont tenus de respecter les consignes données par le guide. A défaut, un ou plusieurs participants peuvent être exclus par le guide sans qu'il n'y ait lieu à remboursement.

#### **Article 13 – RESPONSABILITES**

So Toulouse propose des prestations pour lesquelles il est l'unique interlocuteur et il répond de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. So Toulouse ne peut être tenue responsable de leur inexécution ou de leur mauvaise exécution imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à l'organisation, à la fourniture et au déroulement des prestations prévues par le programme, soit un cas de force majeure.

En sa qualité de prestataire, So Toulouse a le libre choix de ses partenaires.

So Toulouse ne peut être tenue pour responsable d'un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non réalisation du programme, pour quelques causes que ce soit.

So Toulouse n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels ou lors des transports réalisés par des intervenants extérieurs. So Toulouse n'est pas responsable des objets perdus ou oubliés dans les transports, hôtels, restaurants et sites visités durant le séjour.

#### **Article 14 – DONNEES PERSONNELLES**

Conformément à la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n°2004-801 du 6 août 2004, les clients sont informés que la collecte des informations les concernant est indispensable au traitement des réservations. Les clients disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles les concernant. Pour exercer ce droit, les clients sont invités à envoyer un courriel à l'adresse [visites@toulouse-tourisme.com](mailto:visites@toulouse-tourisme.com).

#### **Article 15 – DISPOSITIF DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION EN CAS DE LITIGE**

Les clients sont invités à consulter les articles L611-1 à L616-3 et R612-1 à R616-2 du Code de la consommation relatif à la médiation des litiges de consommation.

Ils sont informés que So Toulouse relève du médiateur de la consommation suivant :

ASSOCIATION DE MEDIATION TOURISME ET VOYAGE, Association immatriculée au Registre SIREN sous le numéro 751 461 328 dont le siège social est situé 15, Avenue Carnot 75017 PARIS. Coordonnées : MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75 823 Paris Cedex 17. Site internet : [www.mtv.travel/](http://www.mtv.travel/)

## Article 16 – DIPOSITIONS DU CODE DU TOURISME

### Article R211-3

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 R211-3-1

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 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 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 R211-4

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 R211-5

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 R211-6

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 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 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 R211-7**

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 R211-8**

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 R211-9**

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 R211-10**

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 R211-11**

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.