

CONDITIONS GENERALES DE VENTE Le PAL Savana RESERVE

Mise à jour le 01/12/2020

I – DISPOSITIONS LIMINAIRES

Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux prestations séjours Le PAL Savana RESERVE comprenant nuitée(s), accès au parc valables pendant la durée du séjour, dîner hors boissons et petit déjeuner, ainsi qu'à l'offre automnale telle que ces prestations sont proposées sur le site internet de la SAS LE PAL www.lepal.com où elles peuvent être consultées.

En cas de litige, elles prévalent sur tout autre document ou brochure émanant du client ou de la SAS LE PAL, sauf accord exprès écrit des parties dérogeant à celles-ci totalement ou partiellement.

La nullité ou l'annulation d'une des clauses des Conditions Générales de vente n'affecte pas la validité des autres clauses ni du contrat dans son ensemble.

2 – COMMANDE

2.1. Passation de la commande :

La commande des prestations Le PAL Savana RESERVE s'effectue exclusivement sur réservation :

- par téléphone au numéro : 04.70.48.72.62 aux heures d'ouverture de la plate-forme téléphonique :
 - o jours de fermeture du parc de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h
 - o jours d'ouverture du parc de 7 h 30 à 21 h 30
- sur le site Internet de la SAS LE PAL à l'adresse suivante : www.lepal.com

La commande précise :

- la (ou les) date du séjour
- le nombre de personnes hébergées
- l'âge des enfants
- le nombre de chambres.

Elle rappelle le prix et les modalités de paiement des prestations.

Le client précise dans sa commande le nom du donneur d'ordre ainsi que l'adresse (adresse postale ou e-mail) où doit être adressée par la SAS LE PAL la confirmation de commande.

2.2. Effet de la commande :

La commande est ferme et définitive dès que :

- le client a reconnu avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et les avoir acceptées
- elle a été confirmée par la SAS LE PAL, après paiement, soit par voie électronique, soit par lettre postale.

3 – PRIX

Le prix de la prestation Le PAL Savana RESERVE est celui indiqué sur le site internet de la SAS LE PAL (s'agissant du prix des prestations non incluses dans la commande, celui-ci est consultable sur place, sur le lieu de ces

prestations ; s'agissant du prix des repas et des boissons non compris dans la commande, ceux-ci sont affichés sur le lieu de la prestation).

4 – MODALITES DE PAIEMENT

Le paiement de l'intégralité de la prestation se fait :

- sur réservation téléphonique : par carte bancaire le jour de la réservation ou par chèque bancaire ou chèques vacances envoyés au plus tard le lendemain de celle-ci.
- sur réservation en ligne : par carte bancaire selon les modalités indiquées sur le site internet de la SAS LE PAL.

5 – REMISE DES TITRES D'ACCES - CLES

Un badge donnant accès à la chambre et au Parc seront remis au début du séjour.

En cas de perte ou de détérioration des titres d'accès, le client en informe la réception du PAL Savana RESERVE immédiatement.

6 – CONDITIONS DES PRESTATIONS

Les commandes sont valables uniquement pour la ou les dates qui ont été indiquées lors de la commande.

Les modalités de la mise à disposition des chambres sont indiquées sur la confirmation de commande

7 – RECLAMATIONS

Toute réclamation afférente aux prestations doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée de tous justificatifs, dans un délai de quinze jours à compter de l'exécution des prestations, à peine de forclusion.

8 – MODIFICATIONS ET ANNULATION PAR LE CLIENT – ASSURANCE ANNULATION

Les commandes ne sont ni remboursables, ni échangeables, ni reportables ; elles ne sont pas cessibles.

En cas d'annulation de tout ou partie de la commande par le client, quelle qu'en soit la cause, celui-ci ne pourra prétendre à aucun remboursement de la part du vendeur.

Assurance annulation :

Sur demande du client au moment de la commande, le vendeur souscrit, au nom et pour le compte du client, une assurance annulation auprès de la compagnie MUTUAIDE ASSISTANCE (4 place de Budapest - CS 92459 - 75 436 Paris Cedex 9) par l'intermédiaire du courtier d'assurance Gritchen Affinity (27 rue Charles Durand - CS70139 - 18021 Bourges Cedex) Contrat n° 6772, permettant le remboursement du montant des prestations au client dans les conditions telles qu'elles sont strictement précisées par la police d'assurance elle-même, notamment en cas de :

- maladie grave ou accident corporel ainsi que les suites et séquelles, complications ou aggravations d'une maladie ou d'un accident corporel impliquant obligatoirement une hospitalisation ou la cessation temporaire de toute activité professionnelle ou un maintien à domicile, ainsi qu'une consultation médicale, l'observation d'un traitement médicamenteux ou la réalisation d'examens

médicaux prescrits par un médecin, dans les conditions précisées par le contrat, lequel peut être consulté sur le site de la SAS LE PAL www.lepal.com.

- La Covid-19 est couverte individuellement en tant que maladie, maladie grave ou cause de décès, dans les conditions précisées par le contrat, lequel peut être consulté sur le site de la SAS LE PAL www.lepal.com.
- évènements familiaux tels que décès et naissance des personnes précisées à l'article 1 du contrat ou dans les conditions prévues par le contrat, lequel peut être consulté sur le site de la SAS LE PAL www.lepal.com,
- Suppression ou modification des dates de vos congés payés ou de ceux de votre conjoint de fait ou de droit imposé par votre employeur dans les conditions prévues par le contrat,
- convocation de l'assuré à un examen de rattrapage dans le cadre de ses études supérieures, dans les conditions prévues par le contrat,
- Vol dans les locaux professionnels ou privés, à condition que l'importance de ce vol nécessite votre présence, dans les conditions prévues par le contrat,
- Destruction des locaux professionnels ou privés, par suite d'incendie, d'explosion, de dégât d'eau, sous réserve que les dits locaux soient détruits à plus de 50 %, dans les conditions prévues par le contrat,
- Dommages grave à votre véhicule, dans les 48 heures précédant le départ et dans la mesure où celui-ci ne peut être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour ou au rendez-vous fixé par l'organisateur, dans les conditions prévues par le contrat,

Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des conditions générales d'assurance du contrat MUTUAIDE N° 6772 avant d'avoir demandé au vendeur de souscrire à l'assurance annulation ci-dessus définie.

Les conditions générales d'assurance du contrat (contrat N° 6772 - MUTUAIDE ASSISTANCE 4, place de Budapest - CS 92459 - 75 436 Paris Cedex 9) peuvent être consultées à tout moment sur le site de la SAS LE PAL <https://www.lepal.com/page/les-cgv>

9 - DROIT DE RETRACTATION

article L 221-28 du Code de la Consommation : Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les *contrats... de prestations de services, d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de service de transport de biens, de location de voiture, de restauration ou d'activité de loisir qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.*

En application de l'article L 221-28 du Code de la Consommation, les prestations objet des présentes conditions générales de vente ne sont pas soumises au droit de rétractation stipulé à l'article L 221-18 du Code de la Consommation.

10 – MODIFICATION OU ANNULATION PAR LA SAS LE PAL

La SAS LE PAL peut à tout moment supprimer ou modifier les prestations proposées dans ses brochures et sur son site Internet.

Lorsque, avant la date d'exécution des prestations, l'exécution de l'une des prestations essentielles de la commande est rendue impossible par suite d'un évènement extérieur qui s'impose à la SAS LE PAL, celle-ci en avertit le client dans les meilleurs délais, lui propose une modification de la commande par courrier, e-mail ou télécopie. Le client dispose alors de la faculté de :

- soit demander la résolution de la commande, sans pénalité ni frais et avec remboursement intégral, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la SAS LE PAL dans le délai de vingt jours à compter de la date initialement convenue des prestations
- soit d'accepter la modification proposée par la SAS LE PAL.

11 – RESPONSABILITE

La responsabilité de la SAS LE PAL ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de la commande imputable au client ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers.

12 – FORCE MAJEURE

La force majeure est celle définie à l'article 1218 du Code Civil : *il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un évènement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.*

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 (du Code Civil).

Outre les éléments habituellement retenus par la jurisprudence française comme constitutifs de force majeure, les obligations de la SAS LE PAL sont automatiquement suspendues sans que celui-ci ne puisse être tenu responsable d'une quelconque inexécution en cas de force majeure et, de manière générale, en cas d'évènement indépendant de sa volonté empêchant l'exécution normale de la commande tels que : intempéries, inondation, incendie, grève ou lock-out à la SAS LE PAL ou ses fournisseurs, difficultés à l'approvisionnement, décision des autorités administratives, émeutes, vandalisme, accident d'outillage, blocages ou retards dans les transports, force majeure des fournisseurs ou tout autre cause amenant un chômage partiel ou total pour la SAS LE PAL ou ses fournisseurs.

La SAS LE PAL informera le client de la survenance d'un tel évènement par courrier ou e-mail, dès qu'il en aura eu lui-même connaissance, en précisant les prestations concernées.

13 – ASSURANCE DU VENDEUR

Le contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur couvre les risques suivants :

- dommages corporels, matériels et immatériels, dans les conditions et sous les limites et exclusions prévues audit contrat, pour les montants de garantie figurant au tableau ci-après :

III - TABLEAU DES GARANTIES ET DES FRANCHISES

Indice de référence : Indice de la construction
publié par la Fédération Française du Bâtiment
(F.F.B.) - Valeur au 30 juin 2016 : 931.20

GARANTIES	GARANTIES SOUSCRITES	MONTANT DES GARANTIES PAR SINISTRE	MONTANT DES FRANCHISES PAR SINISTRE
ASSURANCE DES RESPONSABILITES ET PROTECTION JURIDIQUE (RECOURS ET DEFENSE PENALE) (CS n° 791)		€	€
A - ASSURANCE DES RESPONSABILITES (Titre I)			
a) Avant livraison			
Tous dommages corporels, matériels et immatériels confondus		10 000 000 (1)	
SAUF:			
1) Dommages corporels et immatériels consécutifs limités en cas de faute inexcusable à	GARANTI	10 000 000 (1) (2) 3 500 000 (1) (3)	NEANT NEANT
2) Dommages matériels et immatériels consécutifs : - par vol (art.6) - autres dommages matériels		42 000 2 000 000	2 000 2 000
3) Dommages subis par les biens confiés , y compris les biens meubles loués ou empruntés (art.5) Dommages subis par biens immeubles loués ou empruntés (art.5)		194 000 2 000 000	2 000 2 000
4) RC Dépositaire Hôtelier :			
- Dommages subis par les biens confiés Dommages subis par un véhicule confié par un client		350 000	400
- Vol des biens déposés entre les mains de l'hôtelier		en coffre-fort : 77 800 € hors coffre-fort : 38 900 €	400
- Autres dommages : * au contenu des véhicules sur parking privé de l'hôtel		maxi par chambre : 50 fois le prix de la nuitée maxi par sinistre : 38 900 €	400
* aux autres biens		maxi par chambre : 100 fois le prix de la nuitée maxi par sinistre : 210 000 €	400
b) Après livraison			
Tous dommages confondus	GARANTI	2 000 000 (3)	2 000
c) Dommages immatériels non consécutifs	GARANTI	150 000 (3)	2 000
d) Dommages causés par des atteintes à l'environnement accidentelles	GARANTI	1 000 000 (3)	2 000
B - ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE (RECOURS ET DEFENSE PENALE) (Titre II)	GARANTI	39 000	NEANT

(1) Ce montant n'est pas indexé.

(2) Les dommages corporels résultant de l'utilisation ou du déplacement d'un véhicule terrestre à moteur sont accordés sans limitation (art 4 des CS 791)

(3) Ce montant constitue un maximum pour l'ensemble des sinistres d'une même année d'assurance.

Le contrat d'assurance peut être consulté sur le site de la SAS LE PAL www.lepal.com

14 – DISPOSITIONS PARTICULIERES

Article 14.1 - Droits de propriété intellectuelle

Le client n'acquiert aucun droit de propriété ou d'usage et ne pourra utiliser les dénominations, signes, logos, marques, droits d'auteur et autres signes ou autres droits de propriété littéraire, artistique ou industrielle du PAL sans son accord préalable écrit.

Article 14.2 : Données personnelles

Conformément aux dispositions légales, les clients disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles les concernant. Ce droit peut être exercé en écrivant en précisant ses nom, prénom et domicile. Sous réserve de l'acceptation du client au moment de la commande, ces données personnelles font l'objet d'un traitement informatique permettant de fournir des informations au client sur les prestations et offres du vendeur.

Article 14.3 : Litiges

Les présentes conditions générales de vente sont soumises tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français et relèvent du Tribunal d'Instance de Moulins. Après avoir saisi le service client du PAL et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site www.mtv.travel.

Article 14.4 : coordonnées

Vendeur :

SAS LE PAL, inscrire au RCS Cusset sous le n° 788 139 632, au capital social de 1.990.200.- €, ayant son siège social LE PAL 03290 SAINT POURCAIN SUR BESBRE.

Assureur :

MMA Cabinet Rancy Mellouk Associés 70 Rue Blatin BP 475 63013 Clermont-Ferrand cedex 1

15 – EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Article R211-3

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

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article [L. 211-7](#), toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

Modifié par Décret n°2016-1278 du 29 septembre 2016 - art. 1 (V)

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

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

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

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

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

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

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

Article R211-5

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

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur 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

Modifié par Décret n°2016-1278 du 29 septembre 2016 - art. 1 (V)

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

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

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il

s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

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

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

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

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

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

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article 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.