

CONDITIONS GENERALES DE VENTE BILLET INDIVIDUEL

Toute commande ou réservation de prestations implique une adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente, sauf toutes autres conditions écrites formelles et expressees acceptées par LE PAL SAS.

Chaque visiteur doit se conformer au Règlement Intérieur du PAL affiché sur un panneau situé à proximité de la billetterie du parc sur le parking P1.

1 – COMMANDE

Article 1.1 : commande de billet individuel

Le contenu des offres proposées par LE PAL SAS (billet liberté 1 jour ; billet passion 2 jours ; billet matin ; pass premium) peut être consulté sur le site de la SAS LE PAL www.lepal.com.

1. Billet liberté 1 jour ; billet passion 2 jours :

La commande de billet individuel s'effectue :

- au guichet de la SAS LE PAL pour un ou des billets à utiliser le jour même
- sur le site internet de la SAS LE PAL www.lepal.com

aux conditions tarifaires indiquées au guichet et sur le site de la SAS LE PAL pour la prestation billet choisie.

2. billet matin :

la commande de billet individuel s'effectue exclusivement sur le site internet de la SAS LE PAL www.lepal.com aux conditions tarifaires indiquées sur le site pour cette prestation.

3. pass premium :

l'achat du pass premium s'effectue au guichet de la SAS LE PAL aux conditions tarifaires indiquées sur le site pour cette prestation.

Article 1.2 : effet de la commande

La commande est ferme et définitive pour le client qui ne peut l'annuler ou la modifier que dans les conditions prévues par les présentes conditions générales de vente. Elle est ferme et définitive pour la SAS LE PAL après confirmation de celle-ci.

2 – PRIX

Les prix sont ceux indiqués sur les brochures de la SAS LE PAL et/ou sur son site internet. Ils sont exprimés en euros TTC.

Lorsque le tarif est conditionné par l'âge des enfants, celui-ci est pris en considération au premier jour de l'exécution de la prestation prise en compte. Un justificatif de l'âge des enfants peut être demandé à tout moment par le personnel de la SAS LE PAL ; à défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte.

Article 2.1 : modalités de paiement

- commande au guichet : le règlement s'effectue au moment de la commande, par carte bancaire, chèque libellé à l'ordre de la SAS LE PAL, chèque vacances ou en espèces
- commande en ligne : le règlement s'effectue par carte bancaire, au moment de la commande, selon la procédure sécurisée prévue à cet effet sur le site internet de la SAS LE PAL.

3 – CONDITIONS DES PRESTATIONS

Les commandes faites au guichet donnent droit à un accès immédiat au parc pour le jour même : le billet ne peut être utilisé pour une date ultérieure.

Les commandes faites par internet :

1. Les commandes de **billets liberté** doivent être utilisées n'importe quel jour d'ouverture du parc pendant la saison au titre de laquelle le billet a été acheté ; les dates d'ouverture du parc peuvent être consultées sur le site www.lepal.com.
2. Les commandes de **billets passion** sont faites 7 jours au moins avant les dates de visite prévues et ne peuvent être utilisés que pour les 2 jours consécutifs choisis lors de la commande : ils ne sont pas remboursables s'ils n'ont pas été utilisés aux dates prévues.
3. Les commandes de **billets malins** sont faites 7 jours au moins avant la date de la visite prévue et ne peuvent être utilisées que pour le jour choisi lors de la commande : ils ne sont pas remboursables s'ils n'ont pas été utilisés à la date prévue.

Un **tarif handicapé** est appliqué exclusivement pour les achats faits directement au guichet du parc et pour le jour même : les conditions d'application de ce tarif sont indiquées sur le site internet de la SAS LE PAL www.lepal.com

4 – RECLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée par courrier en recommandé avec accusé de réception au plus tard 8 jours après la date de la visite à peine de forclusion.

5 – CARACTERISTIQUES DES BILLETS - ANNULATION PAR LE CLIENT

Les billets ne sont ni remboursables, ni échangeables, ni reportables ; ils 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.

6 – MODIFICATION OU ANNULATION PAR la SAS LE PAL

La direction de la SAS LE PAL se réserve le droit de modifier ou d'annuler toute réservation en cas d'évènement de force majeure, de cas fortuit ou de contraintes d'exploitation spécifiques. En cas d'annulation d'une prestation par la SAS LE PAL, le montant versé par le client lui sera remboursé à l'exclusion de toute autre indemnité.

7 – 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.

8 – 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.

9 – 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.

10 – 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

11 – DISPOSITIONS PARTICULIERES

Article 11.1 - 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 11.2 : 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 11.3 : 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 11.4 : coordonnées

Vendeur :

SAS LE PAL, inscrite 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

10 – 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.