

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE Le PAL Savana RESERVE

Mise à jour le 13/05/2022

## 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](http://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 plateforme téléphonique :
  - o jours de fermeture du parc de 9h à 12h et de 14h à 17h
  - o jours d'ouverture du parc de 7h30 à 21h30
- sur le site Internet de la SAS LE PAL à l'adresse suivante : [www.lepal.com](http://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.

### Rappel de l'article L223-2 du Code de la consommation :

Lorsqu'un professionnel est amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques, il l'informe de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Lorsque ce recueil d'information se fait à l'occasion de la conclusion d'un contrat, le contrat mentionne, de manière claire et compréhensible, l'existence de ce droit pour le consommateur.

L'inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique se fait en accédant au site : <http://www.bloctel.gouv.fr>

## **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 échangeables, ni reportables ; et ne sont pas cessibles.

En cas d'annulation intégrale de sa commande par le client, et dans le cas où le paiement a été réglé à la réservation, il sera remboursé déduction faite des frais de résolution arrêtés conformément au tableau ci-dessous, en considération de la date de réception de sa demande d'annulation par rapport à la date du début du séjour.

La commande ne peut pas faire l'objet d'une annulation partielle.

L'annulation de la commande fera l'objet d'une demande écrite que le client notifiera par lettre recommandée, accompagnée de la confirmation de réservation reçue au moment du paiement, à l'adresse :

Le PAL, Service réservation hébergement, CS 60001 St Pourçain Sur Besbre 03290 DOMPIERRE SUR BESBRE

S'il y a lieu, le remboursement se fera en créditant la carte bancaire du client.

Le remboursement sera fait au plus tard sous 30 jours de la réception de la demande.

Date de réception de la demande d'annulation	Frais de résolution*
Plus de 60 jours avant la date du début du séjour	50% du montant TTC des Prestations annulées
Entre 30 jours et 60 jours avant la date du début du séjour	70% du montant TTC des Prestations annulées
Moins de 30 jours avant la date du début du séjour	100% du montant TTC des Prestations annulées

*\*Les prestations annexes suivantes sont remboursées à 100% :  
« Happy Birthday », « Bouquet de fleurs », « Out of Africa », « Lit parapluie »*

L'Assurance annulation n'est pas remboursée.

### **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](http://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](http://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](http://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 montant 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
<b>ASSURANCE DES RESPONSABILITES ET PROTECTION JURIDIQUE (RECOURS ET DEFENSE PENALE) (CS n° 791)</b>		€	€
<b>A - ASSURANCE DES RESPONSABILITES (Titre I)</b>			
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>B - ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE (RECOURS ET DEFENSE PENALE) (Titre II)</b>	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](http://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](http://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-POURÇAIN-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°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

### **Article R211-3-1**

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

L'échange d'informations pré-contractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

## Article R211-4

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes:

1° Les caractéristiques principales des services de voyage:

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates *et* heures de départ *et* de retour, la durée *et* le lieu des escales *et* des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe;

g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur;

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

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

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

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

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



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

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

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

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

#### **Article R211-5**

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

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

#### **Article R211-6**

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

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

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

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

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

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

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

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

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

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

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

#### **Article R211-7**

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

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

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

#### **Article R211-8**

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

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

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

#### **Article R211-9**

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

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

sur un support durable:

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

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

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

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

#### **Article R211-10**

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

#### **Article R211-11**

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

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

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

2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

#### **Article R211-12 (abrogé)**

Les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 Abrogé par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2 doivent obligatoirement être reproduites sur les Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1 brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

**Article R211-13 (abrogé)**

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R. 211-6 après que la prestation a été fournie.