



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conditions mises à jour le 1 juillet 2024

Avant propos

Tout achat d'un voyage auprès de Guides Pyrénées Sensations implique l'acceptation de nos conditions générales de vente et l'adhésion implicite à notre association.

Les circuits que nous proposons sont des forfaits touristiques régis par la législation sur le tourisme. En tant que client, vous bénéficiez des droits définis par l'Union européenne. Pour plus d'informations sur vos droits, veuillez consulter la directive (UE) 2015/2302 à l'adresse suivante => <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000031632248/>

Guides Pyrénées Sensations est responsable de la bonne exécution de votre voyage. Nous disposons d'une assurance de responsabilité civile professionnelle ainsi que d'une garantie financière pour assurer votre protection.

1. NOS PROPOSITIONS

Nous proposons uniquement des voyages en groupe, conçus et encadrés par des professionnels titulaires de brevets d'État en montagne (guides de haute montagne, accompagnateurs, et moniteurs). Des informations détaillées sur chaque séjour sont disponibles sur notre site, et une fiche technique complète contenant toutes les informations utiles pour préparer votre voyage, peut être fournie sur simple demande.

Le caractère sportif de nos séjours requiert un engagement physique et technique variable. Ainsi, tous nos séjours ne sont pas accessibles à tout le monde. Après avoir lu notre fiche technique de voyage, n'hésitez pas à nous contacter pour toute question. Lors de votre inscription, vous devrez confirmer que vous disposez des capacités nécessaires pour réaliser le séjour.

VOYAGES SUR MESURE OU PRIVATISÉS

Nous proposons également des voyages sur mesure ou privés, conçus par l'un de nos encadrants ou celui de votre choix. Faites-nous part de vos souhaits, et nous vous enverrons un devis.

MINEURS NON ACCOMPAGNÉS

Les demandes d'inscription pour des mineurs non accompagnés de leurs parents ou tuteurs nécessitent l'accord de Guides Pyrénées Sensations, ainsi que la transmission de documents administratifs essentiels dont nous vous fournirons la liste.

MINEURS ACCOMPAGNÉS D'UN ADULTE

Certains de nos circuits peuvent accueillir des enfants mineurs accompagnés d'un adulte, à condition que leur âge et leurs aptitudes physiques permettent de réaliser le circuit dans de bonnes conditions pour le groupe.

2. COMMANDE / RÉSERVATION

Vous pouvez vous inscrire par téléphone, par email ou en vous rendant directement à notre bureau à Ax-les-Thermes. Pour finaliser votre inscription, il sera nécessaire de nous envoyer par email ou par courrier postal le bulletin d'inscription que nous vous aurons fourni, dûment rempli et signé en deux exemplaires, accompagné de votre acompte. Le paiement de l'acompte peut se faire par virement, chèque, chèques vacances ou en ligne (via Stripe).

Les assurances doivent obligatoirement être souscrites et réglées lors de la signature du contrat (voir article 9)..

Dès réception et validation de vos bulletins d'inscriptions, votre demande sera considérée comme une inscription ferme et ne pourra pas être annulée sans frais (voir article 8). Conformément à la loi, aucun délai de rétractation n'est applicable pour l'achat d'un voyage..

Si le séjour est complet ou indisponible, Guides Pyrénées Sensations procédera au remboursement intégral des sommes versées dans les meilleurs délais, et au plus tard 15 jours après encaissement.

OPTION

Si vous n'êtes pas encore en mesure de confirmer votre réservation, vous pouvez poser une option sans engagement. Nous conserverons une ou plusieurs places pendant une durée déterminée.

3. MODALITÉS DE PAIEMENT

Votre réservation nécessite un acompte :

- Pour une réservation effectuée plus de 30 jours avant la date de départ : 30 % du prix total du voyage.
- Pour une réservation effectuée moins de 30 jours avant le départ : le montant total du voyage.
- Pour les réservations à moins de 15 jours du départ, le paiement doit être effectué par paiement en ligne (via stripe), chèque, chèques vacances ou espèces.

Pour les voyages avec bateau, votre réservation doit être accompagnée d'un acompte :

- À plus de 90 jours avant le départ : 60 % du prix du voyage, payable en deux versements : 30 % à l'inscription et 30 % 90 jours avant le départ.
- À moins de 45 jours du départ : paiement du prix total.

Tout retard dans le paiement de l'acompte ou du solde sera considéré comme une annulation de votre part, entraînant des frais d'annulation.

MOYENS DE PAIEMENT

Les paiements peuvent être effectués par paiement en ligne (stripe), par chèque, par chèque vacances (ANCV) pour les voyages au sein de l'Union Européenne, ou en espèces, dans la limite de 1 000 euros par dossier.

Une facture sera émise pour chaque règlement

4. PRIX

Le prix des voyages est établi sur la base d'un nombre minimum de participants, comme indiqué dans la fiche technique pour chaque voyage. Tous les prix affichés sont exprimés en euros et sont payables en France.

Conformément à l'article L211-12 du Code du tourisme, jusqu'à 30 jours avant le départ, nous nous réservons le droit d'ajuster les prix, sans possibilité d'annulation de votre part, si la majoration ne dépasse pas 8% du prix total. Ces ajustements, qu'ils soient à la hausse ou à la baisse, peuvent être effectués en raison de :

- L'évolution du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie.
- Les modifications des taxes ou redevances appliquées aux services de voyage inclus dans le contrat (par exemple, les taxes touristiques, les taxes d'embarquement et de débarquement dans les ports).
- Les fluctuations des taux de change. Le taux de référence, la devise utilisée et le pourcentage appliqué par rapport au prix total du voyage seront précisés dans la fiche du voyage concerné.

Sauf indication contraire, dans la fiche technique du séjour, les éléments suivants ne sont pas inclus dans le prix : les taxes d'aéroport de sortie du pays visité, les frais de passeport ou de carte nationale d'identité, les vaccinations et visas, les boissons, les pourboires, ainsi que votre équipement personnel. Étant donné que certains de ces frais peuvent être à régler sur place, nous vous recommandons de prévoir un moyen de paiement adapté à votre destination.



5. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Avant de vous inscrire à votre voyage, il est essentiel de vérifier la validité de votre pièce d'identité. Chaque participant est responsable de s'assurer qu'il dispose des documents de voyage nécessaires et conformes aux exigences pour entrer ou transiter dans les pays concernés. Une liste exhaustive des documents requis sera fournie dans nos fiches techniques du séjour.

Ces informations portent principalement sur les formalités douanières et sanitaires applicables aux ressortissants français. Les personnes de nationalité étrangère ou binationale doivent se renseigner auprès des ambassades ou consulats compétents. Nous restons à votre disposition pour vous assister dans vos démarches administratives.

Vous devez nous communiquer vos nom(s), prénom(s) et date de naissance tels qu'ils figurent sur votre pièce d'identité.

Veillez à utiliser les mêmes informations auprès des organismes officiels pour la délivrance d'un visa.

À défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire (transit ou destination finale).

Sites utiles :

Site du ministère des affaires étrangères

<http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs>

Site du ministère de la santé :

www.sante.gouv.fr

Site de l'Office Mondial de la Santé

(OMS) :, www.who.int/fr

Site de l'institut pasteur :

<https://www.pasteur.fr/fr>

Site de la sécurité sociale :

www.cleiss.fr

6. PRESTATIONS DE NOS VOYAGES

HÉBERGEMENT

L'hébergement est généralement proposé en chambre double pour deux personnes. Un supplément pour chambre individuelle sera appliqué à toute personne en faisant la demande ou au dernier inscrit voyageant seul, en cas d'effectif impair dans le groupe. Lors des séjours en montagne, vous pourrez être logés dans divers types d'hébergements : lodge, refuge, chez l'habitant, sous tente ou en cabine sur des bateaux. Pour les séjours hors d'Europe, le niveau de confort est déterminé selon les normes locales, qui peuvent différer des normes françaises.

REPAS

La plupart de nos séjours incluent la pension complète, avec des repas froids pour les pique-niques du midi. Nous mettons un point d'honneur à privilégier l'utilisation de produits locaux.

TAILLE DU GROUPE

La taille minimale et maximale des groupes pour nos voyages est généralement de 6 à 12 personnes, elle est précisée sur chaque fiche technique de nos séjours. Toutefois, le nombre maximum de participants peut être dépassé d'un participant si la dernière réservation concerne deux personnes. Les prestations initiales, telles que décrites dans la fiche technique, resteront inchangées et les conditions de votre voyage seront maintenues. Pour les voyages sur mesure ou privatisés, nous pouvons adapter l'encadrement et la logistique à la taille de votre groupe, conformément aux normes exigées.

PRÉ ET POST ACHEMINEMENT

Guides Pyrénées Sensations recommande de choisir des prestations (titres de transport, etc.) modifiables et/ou remboursables pour ce rendre jusqu'au point de rendez-vous. Il est également conseillé de prévoir un délai suffisant pour tenir compte d'éventuels retards, surtout si votre voyage inclut un changement d'aéroport ou de gare, car les voyageurs doivent se présenter au comptoir de l'aéroport 2h30 à 3h avant le décollage.

7. MODIFICATIONS

Vous avez la possibilité de personnaliser votre voyage en ajoutant des prestations, sous réserve que ces modifications soient compatibles avec le voyage choisi et spécifiées sur le bulletin d'inscription. Nous ne pourrions pas accepter de changements si des réservations nominatives ou non remboursables ont déjà été effectuées. Toute modification pourra entraîner des frais supplémentaires, qui devront être réglés avant le départ. Toute modification est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires payables avant le départ.

Veillez noter que toute interruption volontaire de votre part pendant le voyage ne donnera droit à aucun remboursement. De même, une exclusion décidée par l'encadrement du séjour pour niveau insuffisant ou non-respect des consignes de sécurité ne sera pas remboursée.

8. ANNULATION/RÉSOLUTION FRAIS D'ANNULATION

Les retenues calculées en fonction de la date d'annulation peuvent être remboursées après étude de votre dossier par une assurance annulation, si vous en disposez. Si vous devez annuler votre voyage avant la date de départ, il est impératif d'informer Guides Pyrénées Sensations et votre assureur dans les plus brefs délais, par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé de réception. La date d'envoi de votre courrier ou email sera considérée comme la date d'annulation pour le calcul des frais d'annulation.

Cependant, l'assureur retiendra la date de survenance de l'événement ayant causé votre annulation. Tout sinistre doit être déclaré par téléphone ou par courrier dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.

La prime d'assurance, les frais de visa, de passeport et de vaccins, ainsi que les frais de transport jusqu'au lieu de départ et de retour à domicile, ne sont remboursables ni par Guides Pyrénées Sensations ni par l'assureur.

A - Frais d'annulations standard

Le montant des frais d'annulation est établi de manière croissante en fonction de la proximité de la date de départ. Pour tous nos séjours, les retenues suivantes s'appliquent :

1) Sur le montant de votre voyage :

A partir de 45 jours du départ, tout désistement entraînera les retenues suivantes :

+ de 45 jours :	5% du montant total avec un minimum de 53 € TTC
de 45 à 31 jours :	15 % du montant total
de 30 à 21 jours :	35 % du montant total
de 20 à 16 jours :	50 % du montant total
de 15 à 7 jours :	75 % du montant total
moins de 7 jours :	100 % du montant total

2) Quelle que soit la date d'annulation, il vous sera retenu 100% des frais nominatifs de réservation de bateau émis à l'avance (déduit des taxes portuaires remboursables)

B - Voyages privatisés ou sur mesure

Annulation totale du séjour

À partir de votre inscription et la signature de ce contrat, l'acompte de 30% sera conservé. Les taux de retenues en fonction des dates d'annulation sont les mêmes que ceux mentionnés dans les frais d'annulation standard.

Annulation partielle du séjour

En cas d'annulation d'un ou plusieurs voyageurs d'un voyage sur mesure et/ou privatisé, pour maintenir le voyage ; il sera

facturé à celui qui annule, les frais justifiés du séjour pour maintenir le prix du devis établi en fonction du nombre de participants pour ceux qui maintiennent leur départ.

9. ASSURANCES

Que ce soit pour un voyage en France ou à l'étranger, il est essentiel de vérifier vos assurances avant de partir. Guides Pyrénées Sensations vous propose deux formules d'assurance. Les conditions générales et particulières de ces assurances sont disponibles sur notre site <https://guides-pyrenees-sensations.com/> ou sur demande. Nous vous recommandons de les lire attentivement.

A - Contrat d'annulation - bagages - frais interruption de séjour - Europ Assistance 58 224 382 : 4.5%

L'assurance proposée doit être souscrite au moment de l'inscription. Pour bénéficier de la couverture "Interruption de Séjour", vous devez avoir demandé une assistance médicale contractée auprès de notre contrat assistance.

B - Contrat d'assistance - Europ Assistance 58 224 381: 1.5%

Nous vous invitons à vérifier que vous ne bénéficiez pas par ailleurs de ces garanties. A l'aide de votre carte bancaire, par

exemple. En revanche, ces garanties ne fonctionnent qu'à la condition que la totalité du prix du voyage soit réglée avec une carte bancaire délivrée par une banque française, suisse ou belge : Mastercard Gold, Visa Premier, Platinum, Infinite.

Si vous étiez déjà couvert pour les mêmes garanties de l'une ou l'autre contrat par un autre contrat d'assurance, nous vous informons que vous disposez d'un délai de renonciation de 14 jours relatif uniquement à l'assurance souscrite et à condition que celle-ci n'ait produit aucun effet.

DÉCLARATION AUPRÈS DE L'ASSUREUR

Il vous appartient, avant ou au cours de votre voyage, de contacter l'assureur afin de déclencher l'assurance et de faire valoir vos droits, néanmoins Guides Pyrénées Sensations reste à votre disposition pour vous assister dans ces démarches.

10. ANNULATION PAR GUIDES PYRENEES SENSATIONS

Si nous devons annuler un départ pour des raisons indépendantes de notre volonté ou en raison d'un manque de participants, nous vous proposerons différentes solutions de remplacement au tarif en vigueur ou le remboursement intégral des sommes déjà versées.

Le voyageur sera informé au plus tard aux dates suivantes :

- 21 jours avant le début d'un voyage d'une durée supérieure à 6 jours ;
- 7 jours avant le début d'un voyage d'une durée de 2 à 6 jours ;
- 48 heures avant le début d'un voyage d'une durée n'excédant pas 2 jours.

Aucune indemnité compensatoire ne sera versée. De plus, tous les frais engagés par le voyageur (tels que l'achat de billets d'avion ou de train, d'hôtel, ou de matériel nécessaire au voyage) resteront à sa charge

11. CESSIION DU CONTRAT

Conformément à l'article R.211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer Guides Pyrénées Sensations de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du voyage.

Compte tenu de la particularité de nos séjours, le cédant est tenu de justifier que son remplaçant remplit les mêmes capacités physiques que lui pour effectuer ce voyage, permettant de confirmer la cession.

En cas de cession de contrat, le cédant et le cessionnaire sont solidaires et tenus d'acquitter les frais induits par la cession.

12. RESPONSABILITÉ

Immatriculation Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours membre de l'APRIAM IM 073.100023 Le Neptune, 50, voie Albert Einstein - FRANCIN 73 4 800 Porte-de-Savoie - ATOUT France 79/81, rue de Clichy 75009 Paris - **Garantie financière** : Groupama Assurance-Crédit & Caution - 5 rue du centre 93199 Noisy le Grand - Police 4000713451/0 - **Responsabilité Civile et Professionnelle** : MMA IARD - 10 bd Marie et Alexandre Oyon - 72030 Le Mans **Guides Pyrénées Sensations** Gare Aval Téléporté - Camp de Granou - 09110 Ax-les-Thermes - 0671657673 - voyager@guides-pyrenees-sensations.com Association Loi 1901 - **Code APE** 9312Z - **SIRET** : 48742247900021 - **TVA intracommunautaire** : FR15487422479

Guides Pyrénées Sensations ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Défaut de présentation auprès des autorités compétentes des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations données par Guides Pyrénées Sensations.
- Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Guides Pyrénées Sensations, émeutes étrangères à Guides Pyrénées Sensations, incidents techniques ou administratifs extérieurs à Guides Pyrénées Sensations, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards, pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs ;
- Le caractère sportif de nos voyages et séjours peut nous amener, lorsque des circonstances impérieuses impliquant la sécurité des voyageurs, à substituer un moyen de transport à un autre, un hôtel à un autre, prendre un itinéraire différent ou annuler certaines excursions. Le voyageur ne pourra pas les refuser sans motif valable. En revanche, si les prestations acceptées sont de qualité inférieure, la différence de prix sera remboursée par Guides Pyrénées Sensations, dès le retour. S'il ne peut être proposé de prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées pour motif valable, nous assurerons le retour du passager, sans supplément de prix.
- Chaque participant doit se conformer aux consignes données par l'encadrement, nous ne pouvons être tenus pour responsables des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente. L'encadrement peut être amené à proposer à un participant d'un niveau insuffisant, un programme adapté, dans ce cas, les frais supplémentaires engendrés resteront à la charge du passager. Toute interruption volontaire du voyage de votre part n'ouvre droit à aucun remboursement, de même qu'une exclusion décidée par l'encadrement du séjour, pour niveau insuffisant ou non-respect des consignes de sécurité.
- La personne effectuant l'inscription au nom et pour le compte de tous les participants au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur les informations fournies par Guides Pyrénées Sensations concernant le voyage de sorte que Guides Pyrénées Sensations ne saurait être tenue pour responsable de tout défaut ou omission dans la communication de ces informations.
- En cas de mise en jeu de la responsabilité de Guides Pyrénées Sensations en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L 211-17- IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de Guides Pyrénées Sensations sera égale à trois fois le prix total du voyage.
- De même, en cas de survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers et/ou du fait du voyageur, qui modifierait les prestations du voyage souscrites chez Guides Pyrénées Sensations et/ou impliquerait la modification des prestations réservées par le(s) voyageur(s) (non incluses dans votre voyage), Guides Pyrénées Sensations ne saurait être tenue de rembourser les frais induits.

13. RÉCLAMATIONS DURANT LE VOYAGE

Vous êtes tenu d'informer Guides Pyrénées Sensations de tout dysfonctionnement constaté lors du voyage en contactant immédiatement notre numéro d'urgence dont les coordonnées figurent sur votre carnet de voyage ou auprès de notre représentant local afin de nous permettre d'intervenir.

Les voyageurs pourront adresser toute réclamation par lettre recommandée avec accusé réception à Guides Pyrénées Sensations, au plus tard 1 mois après votre retour de voyage, accompagnée de pièces justificatives. A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse dans un délai raisonnable d'un 1 mois, vous avez la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur en application de l'article L.615-1 du code de la consommation: La Société Médiation Professionnelle www.mediateur-consommation-smp.fr 24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux.

14. INFORMATIONS PERSONNELLES, POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ET DE SECURITE DE VOS DONNEES

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatique sécurisé.

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Guides Pyrénées Sensations pour traiter vos commandes. À défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées et le contrat ne pourra être conclu..

Nous tenons à vous préciser que certaines de vos données personnelles seront communiquées aux partenaires de Guides Pyrénées Sensations, fournisseurs des prestations de services (hôteliers, transporteurs, autorités douanières, encadrants des voyages...) afin de répondre aux exigences de réservation et /ou de contrôle. Il s'agit essentiellement de vos nom(s), prénom(s), date de naissance et sexe qui figurent sur le passeport ou CNI (si la destination le permet) que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA...) ; ainsi que les données relatives à un besoin d'assistance et/ou de rapatriement.

D'autre part, certaines données seront transmises aux prestataires techniques (informatique et de support technique pour nos bases de données ...). qui s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la bonne gestion de vos réservations.

Lorsque vous naviguez sur notre site, les données liées à votre navigation, telles que les clics sur des circuits, encadrants ou les destinations choisies, ne sont pas collectées car nous n'utilisons pas les techniques de « profilage et de cookies » automatisées consistant à utiliser ces données pour évaluer les choix des voyageurs. Du fait de notre statut d'association de tourisme, nous ne pratiquons pas d'opérations commerciales, mailing list et démarchage téléphonique, et nous ne communiquons pas vos données à caractère personnel à d'éventuels partenaires commerciaux. Guides Pyrénées Sensations s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant.

Vos données sont conservées le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à nos obligations légales ou réglementaires. Sauf contre ordre de votre part vos données personnelles seront conservées cinq ans, avant leur suppression définitive ou leur anonymisation.

Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés N° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation et de suppression de vos données.

Vos droits s'exercent par courrier postal à Guides Pyrénées Sensations.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que nous ne respectons pas les réglementations applicables en matière de données personnelles.