

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTES SÉJOURS**

Les présentes conditions de vente (CDV) régissent les offres de prestations touristiques proposées par Trail Aventures qui sont considérées, au sens de la réglementation, comme des "forfaits" pour lesquels vous bénéficiez notamment des droits énoncés à l'article 13 ci-après.

La personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des différents participants à un voyage reconnaît avoir pris connaissance des conditions de vente et s'engage à les transmettre à chaque voyageur ainsi que toutes les informations fournies par Trail Aventures concernant le voyage.

### **1/ NOTRE OFFRE DE VOYAGES**

Depuis notre site internet [www.trail-aventures.com](http://www.trail-aventures.com) (ci-après, le "Site"), nous mettons à votre disposition une information détaillée portant sur la nature et les spécificités de chaque circuit. Vous pourrez notamment consulter le programme jour par jour, des informations pratiques sur la destination et prendre connaissance de toutes les informations utiles pour sa réalisation (niveau d'implication physique, nombre minimum de participants...). Nous attirons votre attention sur le fait que nous proposons des séjours qui peuvent nécessiter un engagement physique plus ou moins important. En conséquence, nous vous recommandons de lire avec attention les informations relatives au niveau d'implication physique requis pour entreprendre le voyage envisagé. Il incombe à chaque voyageur de déterminer, en fonction des informations délivrées, s'il dispose des capacités nécessaires. En cas de doute et avant toute inscription, nous vous invitons à vous rapprocher de Trail Aventures ainsi que de tout spécialiste (ex. : médecin traitant en cas d'antécédents médicaux) afin de valider votre capacité à entreprendre le circuit envisagé. Notre offre de voyages comprend des circuits accompagnés ou non à réaliser en groupe ou en famille et des voyages sur mesure à concevoir, selon vos envies du moment, avec l'aide de l'un de nos conseillers.

#### **1.1 Circuits accompagnés**

Les circuits accompagnés vous permettent de voyager en petit groupe avec un guide, spécialiste de la région choisie. La taille maximale de votre groupe sera indiquée sur la fiche technique du circuit envisagé. La rubrique "Réservation" vous indiquera les dates de départ disponibles et le statut des départs selon le nombre d'inscrits comptabilisé. Nous attirons votre attention sur le fait que ces informations sont données à titre indicatif, selon la dernière actualisation réalisée par Trail Aventures.

Trail Aventures ne saurait être tenue pour responsable si une inscription à un circuit indiqué comme disponible sur le Site ne pouvait être confirmée, faute de disponibilités, compte tenu du temps de traitement induit par notamment les inscriptions en ligne. Pour chaque circuit accompagné, vous avez la possibilité d'effectuer une réservation immédiate sur le Site.

## 1.2. Circuits sur mesure

Vous avez la possibilité d'élaborer, avec l'aide de nos conseillers, un circuit personnalisé, selon vos envies, sur la base d'un circuit existant ou non. Il vous suffit de faire une demande de devis en agence et/ou via notre Site, rubrique "Voyages sur mesure".

## 2/ INSCRIPTION

### 2.1. Modalités d'inscription

Pour vous inscrire à l'un de nos circuits, plusieurs options vous sont proposées :

- **Sur le Site** : en cliquant sur "Je m'inscris"
- **Par courrier** : vous pouvez contacter Trail Aventures afin de recevoir par courrier une fiche technique et un bulletin d'inscription (également disponible dans nos brochures) que vous devrez nous renvoyer dûment rempli et signé accompagné du règlement d'un acompte de 40 % du montant total du voyage, ou de la totalité du montant du voyage selon la date d'inscription.
- **Par téléphone** : vous pouvez également nous solliciter par téléphone pour faire une demande d'inscription sur un circuit ou demander un devis. Trail Aventures vous contactera pour élaborer votre programme et vous adressera par e-mail un lien vers votre bulletin d'inscription électronique prérempli que vous pourrez valider sur notre Site avant de procéder au règlement de l'acompte ou de la totalité du prix du séjour, selon votre date d'inscription.

Votre inscription sera confirmée par l'envoi par Trail Aventures, par e-mail ou courrier, d'une confirmation écrite accompagnée de la facture. Si votre inscription ne peut être confirmée par Trail Aventures en raison notamment de l'absence de disponibilités, vous serez remboursé de l'intégralité des sommes versées, sans aucune retenue.

Conformément à l'article L. 221-28 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage. Le solde du prix du voyage doit impérativement être réglé au plus tard 30 jours avant le départ.

L'inscription doit être effectuée aux noms et prénoms des voyageurs tels qu'ils figurent sur le document d'identité utilisé pour le voyage.

Si les noms et prénoms sont changés après l'inscription, des frais de modification ou de rachat de titres de transport (notamment avion), d'un montant minimum de 100 €, sous réserve des éventuels frais supplémentaires appliqués par le transporteur, seront facturés par Trail Aventures.

Il relève de la responsabilité de chaque voyageur de vérifier la conformité de l'orthographe des noms et prénoms figurant sur les documents de voyage (billets, visa, etc.) avec ceux inscrits sur les papiers d'identité.

En cas de non-conformité, vous n'aurez droit à aucun remboursement en cas de refus d'embarquement.

## **2.2. Accessibilité/aptitude physique**

2.2.1. Nos circuits requièrent une implication physique plus ou moins importante en fonction du niveau sportif requis et ne sont donc pas adaptables et/ou accessibles à tous. Nous vous invitons à nous contacter pour de plus amples informations sur l'accessibilité de nos voyages et pour toute demande d'assistance au titre de vos trajets et notamment en aéroport et/ou pendant les vols.

2.2.2. Chaque voyageur doit s'assurer que sa condition physique est adaptée au voyage envisagé. Trail Aventures se réserve la possibilité de ne pas maintenir l'inscription de tout voyageur ne satisfaisant pas aux prérequis d'aptitude attendus, tels que précisés notamment dans la fiche technique. Trail Aventures ne saurait être tenue pour responsable en cas d'insuffisance physique révélée après l'inscription ou au cours du voyage et pourrait refuser à tout voyageur concerné de poursuivre le voyage si cela s'avérait dangereux tant pour lui-même que pour les autres voyageurs du groupe, sans que le voyageur puisse contester la décision prise par Trail Aventures et solliciter une quelconque indemnisation ou remboursement à ce titre.

Nos circuits sont susceptibles d'accueillir des enfants mineurs accompagnés d'un adulte, à condition que leurs âge et aptitude physique rendent possible la réalisation du circuit dans des conditions normales.

## **2.3. Formalités administratives et sanitaires**

Les informations relatives aux formalités administratives et sanitaires sont communiquées par Trail Aventures. Il incombe à chaque voyageur de s'assurer avant le départ qu'il est en règle avec les formalités de police, de douane et de santé (passeport, visa, certificat de vaccination) et de respecter ces formalités au cours du voyage. Ces informations sont exposées dans la fiche technique préalablement à l'inscription. Elles peuvent évoluer en fonction des changements de la situation administrative du pays. Elles concernent les ressortissants français. Pour les autres nationalités, Trail Aventures se tient à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches.

Tous les frais relatifs à ces démarches sont à la charge du voyageur. Aucun remboursement du prix du voyage ne sera effectué si le voyageur se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ en raison du non-respect de ces formalités.

## **2.4. Mineurs**

Un mineur doit obligatoirement être inscrit sur le même dossier qu'un adulte accompagnant autorisé. Les inscriptions de mineurs doivent être signées par celui ou ceux des parents exerçant l'autorité parentale et/ou le tuteur avec la mention "accord du père, de la mère...". Pour le voyage, le mineur doit être en possession de l'ensemble des documents permettant sa sortie du territoire.

Les autorités douanières peuvent exiger un document prouvant que l'accompagnant est bien le parent ou responsable légal (livret de famille, acte de naissance, décision de justice...).

Le mineur demeure sous la responsabilité du détenteur de l'autorité parentale pendant tout le voyage, quelles que soient les activités pratiquées et ce en dépit de la présence d'un guide. La responsabilité de Trail Aventures ne saurait être engagée en cas de défaut de surveillance. Si le mineur voyage sans ses parents, les coordonnées d'un contact en France devront être communiquées à Trail Aventures avant le départ.

## **2.5. Sécurité**

Il relève de la responsabilité de chaque voyageur de prendre connaissance des consignes de sécurité diffusées par les autorités locales et des recommandations aux voyageurs faites par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) sur le site [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) et les respecter. Ces informations pouvant évoluer jusqu'à la date du départ, il est vivement conseillé de les consulter régulièrement.

## **3/ PRIX ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT**

### **3.1. Prix du voyage**

Tous les prix sont indiqués en euros, taxes comprises. Ce que le prix comprend et ne comprend pas est indiqué dans la fiche technique de chaque voyage. Le prix du voyage est indiqué, pour chaque départ, sur le Site.

Le prix total facturé comprend les prestations supplémentaires sollicitées par le voyageur. Le prix total du voyage, incluant les suppléments éventuels acceptés, est communiqué au voyageur puis mentionné sur la facture.

### **3.2. Modalités de révision du prix**

Le prix de nos voyages est ferme, définitif et en euros. Toutefois, conformément à l'article L211-12 du code de tourisme, le prix pourra être ajusté à la hausse ou à la baisse, jusqu'à 20 jours avant la date de départ, sans possibilité d'annulation/résolution de votre part, pour l'une ou l'autre (ou les deux) évolutions de prix suivantes

- du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie;
- du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports.

Tout refus, de la part du ou des voyageurs de s'acquitter de cet ajustement, dès lors qu'il n'est pas significatif, sera considéré comme une annulation/résolution de la part du(des) voyageur(s) et il sera fait application des frais d'annulation/résolution de l'article 5.1.

### **3.3. Modalités de paiement**

Les montants à régler pour votre voyage sont en trois paiements :

- acompte de 40% à l'inscription
- deuxième acompte de 30% 2 mois avant le départ
- solde du prix 30 jours à la date du départ

soient

- par internet:

(I) par carte bancaire (à l'exception des cartes bancaires hors GIE CB et American Express) et/ou virement,

(II) chèque au plus tard jusqu'à 25 jours avant la date du départ,

(III) dans la limite prévue par l'article D 112-3 du code monétaire et financier, en espèces et (IV) par chèques vacances.

- A distance :

par chèque libellé à l'ordre de Trail Aventures, accompagné du bulletin d'inscription signé ou par virement bancaire.

Tout retard dans le paiement de toute somme au titre de votre voyage à la date prévue pourra être considérée comme une annulation/résolution de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation/ résolution visés à l'article 4.1 ci-après. En cas d'inscription à moins de 30 jours avant le départ, la totalité du prix du voyage est à régler lors de l'inscription.

Pour tout paiement dont le montant est validé et encaissé par Trail Aventures, il sera adressé à la personne signataire du bulletin d'inscription et/ou qui a validé l'inscription sur le Site une facture.

## **4/ CONDITIONS D'ANNULATION/RÉSOLUTION ET DE MODIFICATIONS**

### **4.1. Annulation/ résolution avant la date de départ du voyage par tous les participants**

Si vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant son commencement (date de départ), vous devez en informer dès que possible Trail Aventures et l'assureur par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé de réception. C'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour facturer les frais d'annulation.

Important : l'assureur appréciera, sur la base des documents que vous lui communiquerez directement, la date du fait générateur à l'origine de l'annulation de votre voyage pour vous rembourser les frais d'annulation.

La prime d'assurance, les frais d'inscription, les frais de visa et d'envoi du passeport ne sont remboursables ni par Trail Aventures ni par l'assureur.

L'annulation de voyage ne dispense pas du paiement intégral du prix du voyage ; toute procédure de remboursement par l'assurance ne peut être entamée qu'à cette condition.

En cas d'annulation de votre voyage, il sera fait application des dispositions énoncées au présent article et du barème suivant :

- à plus de 60 jours du départ : 50€ pour frais de gestion ;
- de 60 à 31 jours du départ : 35 % du prix total du voyage ;
- de 20 à 14 jours du départ : 50 % du prix total du voyage ;
- de 13 à 7 jours du départ : 75 % du prix total du voyage ;
- de 7 jours au jour du départ : 100 % du prix total du voyage.

Pour toute annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Trail Aventures et engagés par le ou les voyageur(s) tels que, frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyage, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

#### **4.2. Annulation/résolution par certains participants et maintien du voyage pour les autres**

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même bulletin d'inscription annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants, il sera fait application pour celui ou ceux qui annule(nt) des frais ci-dessous :

— pour les prestations personnelles (non partagées) : le barème de frais d'annulation de l'article 4.1 sera calculé pour le(s) voyageur(s) qui annule(nt) sur le prix des prestations personnelles (billets d'avion...) non consommées du voyage à la date de l'annulation ; et

— pour les prestations partagées maintenues pour les participants au voyage : des frais égaux à 100 %, quelle que soit la date d'annulation, seront facturés au(x) participant(s) qui annule(nt) sur leur quote-part des prestations partagées du voyage.

Lorsque plusieurs voyageurs sont inscrits sur un même BI et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par Trail Aventures, quel que soit l'auteur du versement.

Pour toute annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Trail Aventures et engagés par le ou les voyageur(s) tels que frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyage, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

### **4.3. Modifications/interruption des prestations à la demande du/des voyageur(s)**

#### **4.3.1. Prestations de transport**

Après l'inscription au voyage, toute modification portant sur le transport et notamment sur les noms et prénoms du ou des voyageur(s) est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités dont le montant devra impérativement être acquitté par le(s) voyageur(s), auprès de Trail Aventures, avant le départ.

#### **4.3.2. Autres prestations**

Après l'inscription au voyage et avant la date de départ, toute demande de modification (ajouts ou retraits (prolongation, retour différé, changement d'hébergement...)) de prestations de voyage ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable de Trail Aventures et le paiement à Trail Aventures des frais induits par tous moyens auprès de Trail Aventures pour permettre un encaissement. Faute d'encaissement, Trail Aventures ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées.

A compter de la date du départ, toute demande de modification et/ou de non-réalisation de tout ou partie des prestations du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation demandée au cours du voyage sera à payer préalablement auprès de Trail Aventures ou des prestataires désignés.

#### **4.3.3. Cas particuliers**

Toute demande de modification portant sur la date de départ et/ou de retour pourra donner lieu à la facturation de frais supplémentaires imposés par nos prestataires et qui vous seront répercutés.

### **4.4. Cession de 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 Trail Aventures 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. En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire sont tenus solidairement du paiement du prix du voyage.

## **5/ ANNULATION DU FAIT DE TRAIL AVENTURES**

### **5.1. Nombre de participants insuffisant**

Compte tenu des spécificités des voyages proposés par Trail Aventures, un nombre minimum de participants par voyage peut être imposé. Ce nombre est alors précisé dans la fiche technique du voyage. Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler un départ si le nombre minimum de participants n'est pas atteint.

Cette décision vous sera communiquée au plus tard :

- 20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
- 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
- 48 heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours.

Une solution de remplacement pourra vous être proposée. Dans le cas où les alternatives proposées ne vous conviennent pas, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge (achat de billets de transport, hôtel, matériel nécessaire au voyage, frais administratifs).

## **5.2. Annulation ou modification de prestations en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables**

Trail Aventures peut être amenée à modifier le programme d'un voyage et/ ou annuler le voyage en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, et notamment pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs ou en raison de l'injonction d'une autorité administrative.

Dans un pareil cas, Trail Aventures se réserve notamment le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée, et ce sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité, autre que le remboursement des prestations non réalisées.

## **6/ RESPONSABILITÉ**

### **6.1. Responsabilité civile professionnelle**

Conformément à la réglementation de la profession, Trail Aventures est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès de Hiscox Assurances TSA 49007 60477 Compiègne Cedex.

### **6.2. Responsabilité de Trail Aventures**

Trail Aventures ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets de transport par le(s) voyageur(s).
- Défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs (compagnies aériennes, etc.) des documents administratifs et/ ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations données par Trail Aventures.
- Arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport notamment aérien. Aucun remboursement du billet de transport ne sera dû par Trail Aventures dans cette hypothèse.
- Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Trail Aventures, émeutes étrangères à Trail Aventures, incidents techniques ou administratifs extérieurs à Trail Aventures,



encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris dans les services d'expédition du courrier...), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs.

— Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, Trail Aventures se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs, sans recours possible de ces derniers. En cas de mise en jeu de la responsabilité de Trail Aventures 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 Trail Aventures sera égale à trois fois le prix total du voyage.

Nous vous rappelons que la personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des différents voyageurs au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur les informations fournies par Trail Aventures concernant le voyage de sorte que Trail Aventures ne puisse être tenue pour responsable de tout défaut ou omission dans la transmission de ces informations.

### **6.3. Risques encourus**

Nous vous rappelons que Trail Aventures organise des voyages sportifs, en terrain naturel dits "d'aventure", qui peuvent donc être plus ou moins éloignés des infrastructures d'assistance et dans des régions difficiles d'accès. Chaque voyageur doit se conformer aux conseils donnés dans les fiches techniques et par le guide-accompagnateur, ou dans le carnet de route. Chaque voyageur doit être conscient qu'il peut courir des risques de tout ordre dus aux conditions locales (mauvais état des routes et moyens de communication, éloignement des centres médicaux, situation politique ou sanitaire, etc.). Il les assume en toute connaissance de cause. De même, Trail Aventures ne saurait être responsable de l'imprudence individuelle d'un ou de plusieurs voyageur(s), Trail Aventures se réservant le droit d'exclure, à tout moment, un ou plusieurs voyageur(s) dont le comportement mettrait en danger la sécurité du groupe ou son bien-être, sans qu'aucune indemnité ne soit due au voyageur.

## **7/ CONDITIONS DE TRANSPORT**

### **7.1. Identité du transporteur**

L'identité du ou des transporteur(s) susceptible(s) d'assurer vos transports au cours de votre voyage figure sur le descriptif du voyage (page web) ou la fiche technique du voyage. En cas de modification intervenant après votre inscription, Trail Aventures s'engage à vous communiquer par tous moyens, dès qu'elle en aura connaissance, tout changement dans l'identité du ou des transporteurs, en particulier aérien(s). Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_fr](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr)

## **7.2. Changement d'horaires des transports**

Nous ne connaissons pas les horaires exacts de vos transports (ex: bateau) au moment de la diffusion de notre offre de voyages. Pour vous permettre d'appréhender la durée effective de votre séjour et sauf autre précision dans le descriptif du voyage, le premier et le dernier jour du voyage sont généralement consacrés au transport.

Pour le transport aérien, nous vous informons que les horaires des vols peuvent varier jusqu'au départ du voyage et ce en fonction des autorisations de trafic données par les autorités compétentes aux compagnies. Pour éviter tout risque de confusion, nous vous communiquons les horaires dès qu'ils sont confirmés par la compagnie aérienne ou maritime.

Les temps d'escale sont déterminés par les compagnies aériennes selon leurs plans de vol et ils peuvent être modifiés pour des motifs inhérents à la réglementation et à des circonstances extérieures au transporteur, sans que cela puisse constituer un motif d'annulation sans frais.

Tout vol peut intervenir à n'importe quelle heure du jour prévu et peut impliquer de se présenter à l'aéroport quelques heures avant le commencement de ce jour et au maximum 3 heures avant.

## **6.3. Changement d'itinéraire, de gare, port et/ou d'aéroport**

Tout transporteur peut être amené à modifier sans préavis non seulement les horaires mais aussi l'itinéraire ainsi que les gares, ports et/ou aéroports de départ et de destination, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à Trail Aventures ou de grèves extérieures à Trail Aventures. Ces événements peuvent entraîner des retards, des annulations, ou des escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours. En cas de transport aérien, le voyageur détenant une carte d'embarquement demeure sous la protection et sous l'assistance de la compagnie aérienne.

## **6.4. Non-réalisation de la prestation de transport**

En cas de non-réalisation de la prestation de transport réservée du fait du voyageur, pour tout motif extérieur à Trail Aventures, le billet de transport aller et/ou retour sera annulé par le transporteur. Le voyageur devra alors, pour pouvoir réaliser le déplacement, acheter à ses frais un ou plusieurs titres de transport. Pour les billets de transports aériens, les taxes et redevances d'embarquement des billets non consommés et entièrement payés sont remboursées sur demande (**article L 224-66 du code de la consommation**).

## **6.5. Retard/annulation des prestations de transport**

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage, et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement, et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits, de conserver tous les documents originaux (billets, cartes d'embarquement ou étiquette bagage...) et de solliciter du transporteur tout justificatif écrit.

Dans le cas où le(s) voyageur(s) décide(nt) de renoncer au voyage en raison de la survenance des modifications ci-dessus énoncées alors qu'elles n'affectent pas l'un des éléments essentiels du voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation visés à l'article 4.1 ci-dessus.

## **6.6. Bagages**

Chaque voyageur est tenu de conserver à tout moment avec lui et sous sa responsabilité les objets fragiles et précieux (lunettes, appareils électroniques, documents, etc.). Chaque voyageur doit veiller à la présence de ses bagages lors de l'organisation des transferts.

### **6.6.1. Transport aérien**

La compagnie aérienne est seule responsable des dommages, vol, perte ou retard des bagages qui lui sont confiés. C'est auprès de ce transporteur que vous devez déclarer le sinistre le plus rapidement possible. Les conventions internationales de Montréal et Varsovie définissent les indemnités dues par le transporteur aérien en cas de perte ou d'endommagement des bagages.

### **6.6.2. Transport terrestre**

Au cours du voyage, les bagages peuvent également être transportés par des moyens rudimentaires (dos de mule ou de yaks, toits de 4X4) et doivent être adaptés à ces conditions.

Si le voyage souscrit comprend du transport routier privé (minibus, voiture), les bagages du voyageur confiés à Trail Aventures ne doivent contenir aucune marchandise qui ne serait pas conforme à la réglementation douanière en vigueur en France. A cet égard, le voyageur reconnaît avoir pris connaissance de la liste des marchandises interdites ou soumises à des formalités particulières disponible sur le site : <https://www.douane.gouv.fr/fiche/objets-personnels-et-justificatifs-residents-de-lunion-europeenne> ainsi que des franchises applicables à certaines marchandises (tabac, alcool...).

Trail Aventures ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable de tout manquement du voyageur à la réglementation douanière.

En cas de perte ou de détérioration de bagages imputable à Trail Aventures, le montant de l'indemnisation ne pourra être supérieur à 1 200 € par bagage et le voyageur sera remboursé sur présentation des justificatifs appropriés (factures). Le cas échéant, un taux de vétusté pourra être appliqué par Trail Aventures et/ou l'assureur.

Trail Aventures pourra s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité si la perte ou la détérioration du bagage est imputable au fait d'un tiers étranger au transport et/ou à une faute du voyageur.

## **6.7. Acheminement avant le départ et au retour du voyage**

Pour chaque voyageur qui organise seul ses prestations pré et post-acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, Trail Aventures recommande d'acheter des prestations (titres de transport et autres...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/ports/gares raisonnables. En cas de survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers ou du fait du

voyageur, qui modifierait les prestations du voyage souscrites chez Trail Aventures et/ou impliquerait la modification des prestations réservées par le(s)voyageur(s) (non incluses dans votre voyage), Trail Aventures ne saurait être tenue de rembourser les frais induits.

## **7/ INFORMATIONS PERSONNELLES**

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par Trail Aventures, SAS immatriculée au RCS de Besançon sous le numéro 914 877 766, dont le siège social est situé : 10 bis, route des fermes 25580 Les Premiers Sapins, en sa qualité de responsable de traitement. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Trail Aventures lors de votre demande en vue de la souscription d'un voyage ; elles sont signalées de manière visible par un astérisque. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de vous proposer les prestations d'un contrat ayant pour objet la réalisation d'un voyage. Les informations personnelles collectées sont utilisées pour vous permettre d'accéder à toutes les informations concernant vos demandes de voyage ou vos voyages, l'exécution de vos demandes (devis, réalisation de prestations de voyage), vous proposer des services ou offres similaires susceptibles de vous intéresser, réaliser des statistiques, vous inscrire à votre demande à des newsletters et vous communiquer avec votre accord des informations relatives à Trail Aventures et ses partenaires (nouveautés, produits et services, prospection commerciale et offres personnalisées). Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données peuvent être communiquées aux fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'e-mails, prestataire de paiement en ligne, etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union européenne.

Nos partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage, dans le strict respect de vos droits en matière de protection des données personnelles et conformément à la législation en vigueur.

Trail Aventures s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non-partenaires. Vos données sont conservées le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire.

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 (notamment à l'envoi de communications marketing), de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives vous concernant. Vous disposez également d'un droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : Trail Aventures – service relations clients –10 bis, route des fermes – Athose 25580 Les Premiers Sapins.

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.

Pour plus d'informations sur notre manière de collecter et traiter vos données personnelles, veuillez consulter notre politique en matière de confidentialité et de cookies accessible sur le Site, rubrique "Confidentialité et cookies."

**Conformément à l'article L 223-2 du code de la consommation**, vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

## **8/ RÉCLAMATION**

### **8.1 En cours de voyage**

Nous vous invitons à contacter Trail Aventures si vous constatez une non-conformité dans la réalisation des prestations de votre voyage, en composant le 0682209442. En cas de réclamation, il sera, le cas échéant, tenu compte de votre absence de signalement de toute non-conformité dans la réalisation des prestations au cours de votre voyage dès lors qu'elle pourrait avoir des conséquences financières.

### **8.2 Après votre voyage**

Chaque voyageur a la possibilité d'adresser une réclamation sur les conditions de réalisation des prestations de son voyage par écrit à : Trail Aventures – 10 bis, route des fermes Athose – 25580 Les PREMIERS SAPINS, dans les meilleurs délais suivant la date de retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives. Après avoir saisi notre service Clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, le voyageur peut saisir le médiateur du tourisme et du voyage, dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75823 Paris Cedex 17. Toutes les modalités de saisine sont également disponibles sur le site internet: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

## **9/ MODIFICATIONS DES CONDITIONS DE VENTE**

Trail Aventures se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour les présentes conditions de vente à tout moment sans préavis. La version en vigueur est affichée sur le Site. La version des conditions de vente applicable à la réservation du voyage est celle en vigueur au jour de la réservation.

## **10/ DROITS DU VOYAGEUR**

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Trail Aventures sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Trail Aventures dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302