

CONDITIONS DE VENTE

L'inscription à un séjour implique l'acceptation des conditions de ventes qui suivent :

[conditions générales](#) | [conditions particulières](#)

Conditions générales de vente des agences de voyages

Extrait du décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Article 95 : sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 le présent titre. 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 le présent titre.

Article 96 : préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 usagers du pays d'accueil ;
- 3 - les repas fournis ;
- 4 - la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5 - les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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 100 du présent décret ;
- 10 - les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11 - les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;
- 12 - les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13 - 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.

Article 97 : 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 quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article 98 : 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. Il 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, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4 - le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usagers du pays d'accueil ;
- 5 - le nombre de repas fournis ;
- 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 100 ci-après ;

9 - l'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports taxés 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 : en tout état de cause 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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^e de l'article 96 ci-dessus ;

14 - les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15 - les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous ;

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 par écrit à l'acheteur, au moins 10 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

19 - 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 ;

19 - 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 ;

Article 99 : 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 lettre recommandée avec 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 100 : lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 afférant, 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 101 : 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, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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 102 : dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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 supporté 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 103 : 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 des 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.

Conditions particulières de vente TrekAlpes

Inscription

L'inscription à l'un de nos programmes implique l'adhésion aux conditions générales de vente régissant les rapports entre agences de voyages et leur clientèle fixées par arrêté ministériel du 14 juin 1982 publié au J.O. du 27 octobre 1982, au décret 94-490 du 15 juin 1994 et l'adhésion à nos conditions particulières. L'inscription s'accompagne du versement d'un acompte de 30% du prix du séjour, si elle a lieu à plus de 21 jours du départ, ou de la totalité du prix du circuit si elle se fait à moins de 21 jours du départ. Une facture ainsi qu'un exemplaire du bulletin d'inscription signé par TrekAlpes (si inscription par courrier postal) ou un e-mail de confirmation d'inscription seront envoyés à réception du paiement. Au plus tard 21 jours avant le départ, TrekAlpes vous enverra un e-mail d'annulation ou de confirmation de votre séjour. Si le séjour est confirmé cet e-mail vous invitera à régler le solde du séjour. Après règlement du solde vous recevrez une facture et votre convocation, précisant le lieu et l'heure du rendez-vous ainsi qu'un numéro d'urgence pour joindre TrekAlpes en cas d'empêchement de dernière minute.

Inscriptions séparées des participants à un séjour privatif

Si tous les participants d'un même groupe privatif s'inscrivent ensemble (1 seul dossier), il n'y a pas de frais de dossier. Mais si 1 ou des participants s'inscrivent de leur côté, des frais de dossier de 20 € seront ajoutés sur chaque dossier.

Prix

Ils comprennent, sauf indication contraire sur la fiche descriptive, du point de rendez-vous au point de dispersion : les frais d'organisation et d'encadrement, les transports, l'hébergement et la nourriture ainsi que les taxes de séjour. Ils ne comprennent pas les assurances, les dépenses à caractère personnel (boissons, pourboires, etc...). En outre, les suppléments dus à une modification importante du programme avec l'accord de tous les participants et de l'accompagnant sont à la charge de ces derniers. Par exemple, changement de lieu de séjour en cas de mauvais temps.

Révision du prix (pour les voyages uniquement) : Conformément aux dispositions de l'article L211-12 du code du commerce, le prix pourra être révisé à la hausse sans que cela ne constitue une cause d'annulation. Notamment afin de compenser les augmentations des prix des carburants et autres taxes aériennes (atterrissage, embarquement, débarquement).

Assurances

TrekAlpes est assuré en responsabilité civile professionnelle par HISCOX. Cette assurance responsabilité civile professionnelle ne saurait se substituer à la RC Individuelle dont chaque participant doit-être titulaire. Nous vous proposons en outre une assurance complémentaire facultative, même si votre carte bancaire peut déjà vous couvrir partiellement. Cette assurance **"MULTIRISQUE PLUS"** (n° de Police 6945) souscrite auprès de WTW-MutuAide.

Les garanties en bref : **Annulation / Interruption de séjour / Assistance et rapatriement / Dommage aux bagages**

Les conditions de souscription :

- **Tarif : 5,5 % du montant total** du séjour (options incluses).
- Cette assurance doit être réglée en totalité et prendra effet dès l'inscription.

[+ d'info](#) sur cette assurance

Un exemplaire du contrat, détaillant les garanties souscrites et les procédures à suivre en cas de besoin, vous sera adressé en même temps que la confirmation de votre inscription ou sur simple demande.

Important : lorsque **2 personnes voyagent ensemble**, l'annulation (pour motif sérieux) de l'une d'entre elles constituera un **motif valable d'annulation** pour la seconde à condition que ces **2 personnes soient inscrites sur le même dossier** (même facture). Les frais d'annulation seront alors pris en charge par l'assurance annulation pour les participants ayant souscrit à cette assurance.

Annulation

Si vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage/séjour avant son commencement (date de départ), vous devez en informer dès que possible TrekAlpes 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 et les frais de dossier ne sont pas remboursables ni par TrekAlpes ni par l'assureur. **L'annulation de voyage/séjour 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.**

Barème des frais d'annulation/résolution pour tous les voyages/séjours TrekAlpes (Montant total des frais facturés, hors prime d'assurance et frais de dossier de 50 €) :

- **A plus de 60 jours** du départ : 15 % du prix total du voyage/séjour.
- **De 60 à 31 jours** du départ : 25% du prix total du voyage/séjour.
- **De 30 à 21 jours** : 35 % du prix total du voyage/séjour.
- **De 20 à 14 jours** : 60 % du prix total du voyage/séjour.
- **De 13 à 7 jours** : 80 % du prix total du voyage/séjour.
- **A moins de 7 jours** du départ : 100 % du prix total voyage/séjour.

Outre les frais d'annulation mentionnés ci-dessus, pour tout **billet d'avion émis** dès l'inscription ou aux dates imposées par les compagnies aériennes, il sera facturé des **frais d'annulation égaux à 100 % du prix du billet, quelle que soit la date d'annulation**.

Les participants absents ou ne respectant pas les dates, heures ou lieux de rendez-vous ne pourront prétendre à aucun remboursement ; de même que tout participant interrompant un séjour de son fait. L'encadrement se réserve également le droit de demander à un participant d'interrompre son séjour, si celui-ci a un niveau technique ou une condition physique compromettant la sécurité du groupe ; aucun remboursement ne pourra alors être exigé.

En cas d'annulation de notre part pour quelque raison que ce soit et notamment pour insuffisance de participants, **les participants seront prévenus au plus tard** :

- **20 jours avant** le début du voyage/séjour dans le cas de voyages/séjours dont la durée dépasse 6 jours ;
- **7 jours avant** le début du voyage/séjour dans le cas de voyages/séjours d'une durée de 2 à 6 jours ;
- **48 heures avant** le début du voyage/séjour dans le cas de voyages/séjours ne durant pas plus de 2 jours (articles L.211-14, L.211-16 et R.211-10 du code du tourisme).

Les participants seront alors intégralement remboursés sans pouvoir prétendre à indemnité. En cas d'interruption d'un programme par l'encadrement (raison météorologique ou autre), le remboursement se fera au prorata des journées non effectuées et des frais engagés.

Circonstances exceptionnelles

En cas de circonstances exceptionnelles, notamment pour des raisons liées à la sécurité des participants ou en raison de décisions d'une autorité administrative, TrekAlpes peut être amenée à modifier le programme ou annuler un séjour. Dans ce cas, TrekAlpes se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité des participants ne peut être assurée et ce sans que ces derniers puissent prétendre à une quelconque indemnité, autre que le remboursement des prestations non réalisées (à l'exception de retenues éventuelles des hébergements et autres prestataires selon leur CGV).

Modification de programme

Si la météo, les conditions d'enneigement, le niveau des participants ou des événements imprévus l'imposent, particulièrement pour la sécurité du groupe, l'encadrement se réserve le droit de modifier le programme (dates, horaires, itinéraire, encadrement, etc...) sans que les participants puissent prétendre à aucun remboursement ou indemnité.

Pour les stages en haute montagne (AL et HM), en cas de conditions météo défavorables, si le guide décide de mettre fin au stage pour des raisons de sécurité, l'assurance annulation et interruption ne prend pas en charge les frais d'annulation. TrekAlpes remboursera alors à chacun des participants le montant du séjour déduction faite des prestations individuelles consommées (Hébergement, nourriture, remontées mécaniques ...). A cela il faudra également déduire le coût global du guide pour les jours de randonnée effectués (honoraires, hébergement, nourriture, remontées mécaniques ...) et les prestations collectives (transferts) consommées, divisés par le nombre de participants. Sous réserve que les hébergements acceptent de ne pas facturer les prestations réservées puis ensuite annulées à la dernière minute.

Transport aérien

Le contrat qui lie les transporteurs aériens avec leurs clients est régi par la Convention Internationale de Montréal. Ainsi lorsque les horaires d'avion sont modifiés par la compagnie, nous ne pouvons être tenus pour responsables. De même en cas de changement d'aéroport de départ ou d'arrivée. Les frais en résultant resteraient à votre charge. Nos prix sont ceux communiqués par les compagnies au moment de nos mises à jour. Il peut arriver qu'au moment de votre inscription il n'y ait plus de place dans la classe tarifaire correspondant au tarif indiqué sur notre site. Dans ce cas, nous serions amenés à vous proposer un prix différent. Il est donc important et avantageux pour vous de réserver votre voyage le plus tôt possible, afin d'être assuré de la disponibilité de sièges et de pouvoir bénéficier des tarifs aériens les plus intéressants. Par ailleurs, pour tous nos voyages, les **billets d'avion que nous fournissons sont non modifiables et non remboursables**. Les compagnies aériennes peuvent en outre imposer des suppressions de lignes, modifications d'horaires, réajustements tarifaires dont TrekAlpes ne pourrait être tenu pour responsable.

Cession du contrat de séjour

En cas de cession du contrat par le client à un cessionnaire, le cédant doit impérativement en informer TrekAlpes au moins 7 jours avant le début du séjour. Si cette cession entraîne des frais pour TrekAlpes (par exemple frais appliqués par une compagnie aérienne), nous nous réservons le droit de les répercuter au client (cédant et/ou cessionnaire).

Conditions particulières pour les séjours individuels (Liberté)

1-Inscriptions séparées des participants

Si tous les participants d'un même groupe "liberté" s'inscrivent ensemble (1 seul dossier), il n'y a pas de frais de dossier. Mais si 1 ou des participants s'inscrivent de leur côté, des frais de dossier de 20 € seront ajoutés sur chaque dossier.

2-Modifications de dossier

Après que les réservations dans les hébergements auront été passées :

2-1-Toute modification de la part du client **sera facturée** aux tarifs suivants (pour le groupe) :

- Changement de **dates ou de type d'hébergement** :
 - ✓ Pour les séjours de **6 nuits maxi = 50 €**
 - ✓ Pour les séjours de plus de **6 nuits = 75 €**
- Modification du **nombre de participants** :
 - ✓ Pour les séjours de **6 nuits maxi = 30 €**
 - ✓ Pour les séjours de plus de **6 nuits = 60 €**

2-2-Modification de tarif (par personne) : L'augmentation du nombre de participants ne diminuera pas le tarif du séjour, ni des options. Par contre la diminution du nombre de participants pourra engendrer une hausse du tarif du séjour et des options selon la grille tarifaire du séjour.

3-Nombre minimum de participants

Sur les séjours Liberté dont le nombre minimum de participants est de 2, l'inscription de ces 2 personnes doit se faire sur le même dossier. Ainsi, lorsque l'un des 2 participants doit annuler pour motif valable ceci constitue également une cause d'annulation valide pour le second. Les frais d'annulation seront alors pris en charge par l'assurance annulation pour les participants ayant souscrit à cette assurance.

4-Responsabilités

Les séjours « Liberté » s'effectuent sans accompagnateur et, à ce titre, **sous l'entière responsabilité de chaque participant**.

Chaque participant devra notamment :

- être capable de se repérer sur une carte topographique avec du matériel d'orientation (boussole ou GPS) ;
- se repérer à l'aide des balises éventuelles, des indications du topo-guide, et des cartes mises à sa disposition ;
- choisir un horaire de départ adapté à la durée des étapes et au rythme de marche de chaque participant, laissant une large marge de sécurité ;
- se renseigner quotidiennement sur les conditions météorologiques, ainsi que sur les conditions de sécurité, praticabilité des sentiers ;
- emporter l'équipement nécessaire à la réalisation du programme (l'équipement décrit par TrekAlpes constitue un minimum conseillé) ;
- être en possession des polices d'assurance et d'assistance souscrites, ainsi que des documents administratifs et de police nécessaires (visa, passeport ...) ;
- connaître les premiers gestes de secours d'urgence.

En cas d'obstacle au déroulement du programme prévu, nous vous invitons à prendre contact avec TrekAlpes, dont le numéro d'urgence figure dans le dossier du séjour. Toute modification du programme à l'initiative d'un ou plusieurs participant(s) est réalisée sous sa/leur propre responsabilité et à ses/leurs frais. Ainsi, le circuit s'effectuant sans accompagnateur, la responsabilité de TrekAlpes ne saurait être engagée, notamment :

- en cas d'inobservation de l'une des recommandations précitées ;
- en cas d'erreur d'itinéraire commise par le(s) participant(s), de faute et/ou imprudence personnelle du/es participant(s) ;
- en cas d'incident ou d'accident survenu au cours du séjour non imputable à TrekAlpes.

Réclamation

Toute réclamation doit parvenir à TrekAlpes par lettre recommandée avec A/R dans un délai d'un mois après la fin du séjour.

- Informations Légales -

TrekAlpes – 311 Chemin du Serre Haut - 05600 Saint Crépin - France
EURL au capital de 7.500 €
Inscription au RCS de Gap sous le SIREN n°530 670 546 le 7 mars 2011
Garantie financière de 100.000 € par Groupama
Responsabilité civile professionnelle par HISCOX
Licence d'agence de voyages n°005110006 par Atout France – 75008 Paris



CGV mises à jour le 11-7-26