

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Prix : Cette brochure affiche un tarif minimum (« à partir de »). Il peut s'agir par exemple d'un séjour sur la base de 4 personnes et sans transport des bagages. Pour visualiser le tableau complet avec tous les tarifs mis à jour du séjour et les dernières mises à jour des programmes, veuillez consulter notre site internet. Lors de la confirmation de votre séjour le prix est définitif et payable en euros. Toutefois, conformément à la loi, jusqu'à 30 jours du départ, nous pouvons opérer des ajustements à la hausse ou à la baisse, dès lors qu'ils ne sont pas significatifs, sans possibilité d'annulation sans frais de votre part, pour les raisons suivantes :

- variations du coût des transports, liées notamment au coût du carburant et/ou du cours du dollar
- variations des taux de change appliqués aux séjours
- variations des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, dans les ports et aéroports. La Balaguère vous facturera l'intégralité du coût supplémentaire induit. Votre refus de paiement de cet ajustement de prix sera considéré comme une annulation. Le prix total facturé pourra être différent de celui figurant dans la brochure, compte tenu des suppléments éventuels sollicités par le participant et des ajustements tarifaires du transport aérien (rachat de sièges ou changement de classe de réservation). En cas de modification, le prix du circuit est communiqué au participant pour accord, puis mentionné sur son bon de commande. Pour les clients déjà inscrits et pour l'ensemble des variations de prix, nous nous réservons le droit de réajuster le tarif jusqu'à 30 jours du départ (J - 30) conformément à la réglementation.

Frais d'inscription : pour toute inscription sur un circuit Liberté, il vous sera facturé des frais de 25 € par personne. Pour les circuits famille, les frais d'inscription sont applicables par dossier.

Frais d'envoi express : pour toute inscription sur un circuit en liberté à moins de 15 jours du départ, un supplément vous sera facturé pour frais d'envoi express (Chronopost) de votre dossier (25 € si vous êtes en France, 60 € si vous êtes à l'étranger. Le paiement devra se faire obligatoirement par carte de crédit.

L'inscription à l'un de nos voyages implique l'acceptation de nos conditions générales et particulières de vente. Votre inscription ne sera prise en compte qu'à réception de votre demande d'inscription. L'inscription doit être accompagnée d'un acompte. Sur certains séjours, il faut être 2 minimum et lorsqu'on peut partir seul, il peut y avoir un supplément «un seul participant» et un supplément pour la chambre single. Détails sur notre site internet labalaguere.com.

La confirmation est sous réserve de disponibilité dans les hébergements et les transports. Pour tout changement de tarif avec un supplément (par exemple pour un changement d'hôtel ou une augmentation de tarif du vol) entre la réalisation du devis et la confirmation finale, nous demandons votre accord avant de finaliser la réservation.

Le solde doit être réglé au plus tard 21 jours avant le début du séjour. Le non-paiement du solde peut entraîner l'annulation automatique de l'inscription. Annulation : en cas d'annulation de votre part, des frais d'annulation seront conservés par La Balaguère :

A plus de 29 jours du départ (voir encadré cas particuliers)

- voyage sans transport aérien : forfait de 50 € par personne pour frais de dossier
- voyage incluant un transport aérien : forfait de 90 € par personne pour frais de dossier.

L'assurance entre en vigueur dès la souscription et si votre voyage est soldé.

Entre 29 et 21 jours : 25 % du montant du séjour

Entre 20 et 8 jours : 50 % du montant du séjour **Entre 7 jours et 2 jours :** 75 % du montant du séjour

A moins de 2 jours du départ : 90 % du montant du séjour

Le calcul des frais d'annulation est fonction du jour d'annulation et non de l'heure. Ces sommes vous seront remboursées par l'assurance en cas

d'annulation justifiée si vous avez souscrit une assurance annulation (voir ci-contre). En revanche, le montant de l'assurance, la franchise de 50 € de l'assurance, et les frais d'inscription ne vous seront pas remboursés. En cas de non-présentation au rendez-vous, ou si vous ne pouvez présenter les documents de police ou de santé exigés pour le voyage (passeport, visa, certificat de vaccination), vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement.

Interruption : l'interruption de séjour du fait d'un participant (incompatibilité avec le niveau ou la nature de la randonnée par exemple) ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

Modification de séjour

À plus de 30 jours du départ, si vous souhaitez changer de séjour ou de date de séjour, une somme forfaitaire de 50 € sera retenue par personne pour les séjours sans transport aérien, 150 € pour les voyages comportant un trajet aérien.

À 30 jours ou moins du départ, toute modification de séjour sera considérée comme une annulation.

Si la randonnée est annulée de notre fait par suite de conditions mettant en cause la sécurité des participants ou par force majeure, il vous sera proposé dans la majorité des cas une (ou plusieurs) formule de remplacement. Nous vous recommandons de ne pas engager de frais (visa, transport jusqu'au lieu de rendez vous, change...) avant confirmation définitive de votre départ. Vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement de ces frais en cas d'annulation de La Balaguère.

Transport aérien : Nous vous informons de l'identité de la compagnie aérienne qui assurera effectivement le(s) vol(s) lors de l'envoi de la convocation. En cas de changement de transporteur, nous vous informons soit directement, soit par le transporteur contractuel par tout moyen approprié dès que nous en aurons connaissance.

Responsabilité : La Balaguère ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des participants.

D'autre part, agissant en tant qu'organisateur de voyages, la Balaguère est conduite à choisir différents prestataires - hôteliers, gérants de gîtes, refuges, transporteurs -, et ne saurait être confondue avec ces derniers qui conservent leur responsabilité propre. Par exemple, en cas de perte de bagage, la procédure doit être effectuée directement par le passager auprès du transporteur, terrestre ou aérien.

Risques : tout voyage comporte un risque, si minime soit-il. Chaque participant les assume en toute connaissance de cause, s'engage à ne pas faire porter la responsabilité des accidents ou incidents pouvant survenir dans le cadre normal de cette activité, à La Balaguère, aux différents prestataires. Ceci est également valable pour les ayant droits et les membres de la famille. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par l'agence ou l'accompagnateur à l'étranger, lesquels ne pouvant être tenus pour responsables des accidents résultant de l'imprudence d'un membre du groupe. La Balaguère se réserve le droit, si des circonstances particulières mettant en cause la sécurité du groupe l'exigent, de modifier l'itinéraire ou certaines prestations du programme, directement. En conséquence, chaque participant s'engage à accepter ce risque et à ne pas faire porter la responsabilité des accidents ou incidents pouvant survenir à La Balaguère, ou aux différents prestataires. Ceci est également valable pour les ayant droits et les membres de la famille.

Les randonnées Liberté sont en majorité des circuits vendus sans accompagnateur. Ils supposent souvent une connaissance convenable de la lecture de carte et de l'orientation, notamment en montagne.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par le topoguide, La Balaguère ne pouvant être tenue pour responsable des accidents résultant de l'imprudence d'un participant.

La Balaguère ne saurait non plus être tenue pour responsable d'une mauvaise

interprétation du descriptif ou d'une erreur de lecture de carte de l'utilisateur. La randonnée-liberté suppose l'acceptation d'un risque, si minime soit-il, qui peut être dû, notamment, à une modification des éléments naturels sur l'itinéraire.

En conséquence, chaque participant s'engage à accepter ce risque et à ne pas faire porter la responsabilité des accidents ou incidents pouvant survenir à La Balaguère, ou aux différents prestataires. Ceci est également valable pour les ayant droits et les membres de la famille.

Conditions spécifiques liées à l'épidémie de covid-19

La Balaguère, s'assure de la mise en place de mesures et de gestes barrières, destinés à préserver la santé de ses clients. Il pourra leur être demandé d'apporter du matériel spécifique, comme des masques, du gel-hydro alcoolique, des affaires de couchage (pour les nuits en refuge), etc. À défaut, la personne pourra être refoulée au départ de la randonnée, au départ d'un transport ou à l'arrivée dans un hébergement. Les professionnels intervenant pendant le circuit ont toute autorité pour demander aux clients de se protéger comme par exemple de garder une distance définie entre les participants ou de porter un masque. Ils peuvent refuser de donner un service à une personne qui n'accepterait pas de se plier aux règles qu'ils ont définies, exposant ainsi d'autres clients ou leur personnel. La Balaguère ne peut être tenue pour responsable de l'infection d'un participant par la COVID-19, pendant la randonnée. Chacun doit avoir conscience que l'activité même de randonnée, si elle se déroule en plein air, oblige les personnes à côtoyer d'autres usagers de la montagne.

Réclamations : toute contestation devra être adressée à LA BALAGUÈRE - Service Ecoute Clientèle et Qualité par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard un mois après la date de retour, accompagnée de l'ensemble des pièces justificatives.

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 le site : www.mtv.travel

En cas de litige, le différent sera soumis à la juridiction compétente dans le ressort du Tribunal d'Instance de Tarbes.

Cas particuliers :

Pour tout billet d'avion, de ferry, chambres d'hôtels, prestations terrestres émises ou achetées à l'avance, que ce soit à la demande du client ou en raison de la politique de certaines compagnies aériennes pour certains types de tarifs, ainsi que pour tout voyage sur vols affrétés sur lesquels La Balaguère a souscrit des engagements, il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100% du prix du billet, ou 100 % des prestations terrestres facturées à l'avance, quelle que soit la date d'annulation. Après l'inscription au voyage, toute modification portant sur le transport et notamment sur les noms prénoms du ou des voyageur(s) sera susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités dont le montant devra impérativement être acquitté par le(s) voyageur(s), auprès de La Balaguère, avant le départ.

N° d'immatriculation : IM065100002

La Balaguère S.A.S.

au capital de 179.775 €

RCS : B 389 350 745 – APE 7912 Z

Garantie financière : Groupama Assurance

RC professionnelle : ALLIANZ 55.73.47.69

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Reproduction littérale des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, conformément à l'article R.211-12 du code du tourisme.

Article R.211-3 : Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R.211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R.211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R.211-5 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel éléments. En tout état de cause,

les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-6 : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R.211-7 : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R.211-8 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R.211-9 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R.211-10 : Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R.211-11 : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de nonrespect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.