

Conditions Générales de vente pour l'achat d'une prestation de type séjour

Version du 9/05/2023

Propos liminaires

Les présentes conditions générales de vente (ou « CGV ») s'appliquent à tout achat de séjour par un consommateur (ou le « Client »), proposé notamment via des brochures ou sur le site internet acumpanyat.com auprès de la société SAS ACUMPANYAT EXPERIENCES, société par actions simplifiées au capital de 14 000 €, dont le siège social est 27 avenue du Général Leclerc ,65260 Pierrefitte-Nestalas, immatriculée au RCS de TARBES, sous le numéro 882 110 471 – numéro de TVA intracommunautaire FR 26 882110471

Il est précisé que dans le cadre de son activité, objet des présentes, la Société :

- a été immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro suivant : IM065220003 en date du 02 novembre 2022 ;
- est titulaire d'une garantie financière souscrite auprès de l'APST.
- est titulaire d'une assurance de responsabilité civile souscrite auprès de la société HISCOX SA, 38 avenue de l'Opéra, 75002 PARIS. N° Contrat 03478815

Pour toutes questions relatives aux réservations ou achats effectués, la Société est joignable par :

Mail : acumpanyat@gmail.com ;

Téléphone : +33 (0)7 86 87 04 93

Article 1 – Nos offres de Séjours

Sur notre site internet, nous mettons à disposition nos fiches techniques fournissant des informations détaillées sur la nature et spécificité de chaque séjour (consultables en ligne sous forme d'onglets ou téléchargeables au format PDF).

Vous pourrez notamment consulter le programme jour par jour, les informations pratiques sur le séjour et prendre connaissance de toutes les informations utiles pour sa réalisation (niveau de difficulté, nombre minimum de participants, hébergement).

Sur notre site et dans les fiches, les rubriques "dates" et "prix" vous permettront d'avoir une indication sur le prix du séjour à la date envisagée.

1.1- Aptitude physique

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 la rubrique NIVEAU de la fiche technique du séjour. Il incombe à chaque participant 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 d'Acumpanyat Expériences ainsi que de tout spécialiste (Ex. : médecin traitant en cas d'antécédents médicaux) afin de valider votre capacité à entreprendre le séjour envisagé.

1.2- Séjours Accompagnés

Ces circuits permettent de voyager en groupe encadré par un guide ou plusieurs guides (s'il s'agit de séjours multi-activités). Un minimum de participants peut être requis, cette information figure sur notre site internet sur le descriptif du séjour.

Nous pouvons accueillir des enfants mineurs accompagnés d'un adulte à conditions que leur âge et leur aptitude physique rendent possible la réalisation du circuit dans des conditions normales.

Article 2 – Processus de contractualisation

2.1. Informations

Le Client consulte sur le Site les informations relatives au séjour concerné sur la Fiche Technique et dans les présentes CGV. Ces informations portent notamment sur la destination, l'itinéraire, les activités, le niveau physique et technique requis, les risques encourus, le nombre de participants requis, le transport, l'hébergement, la restauration, les formalités administratives et sanitaires, les conditions d'annulation, le prix, les modalités de paiement, la faculté de souscription d'une assurance.

2.2. Inscriptions

L'inscription à l'un de nos séjours implique l'adhésion à nos conditions de vente. Elle devient effective après nous avoir retourné votre "Bon pour Accord" et versé un acompte minimum de 30 % du montant du séjour, le solde étant versé au plus tard un mois avant la date de départ. Après inscription, nous vous envoyons un accusé de réception puis une facture après que le séjour soit assuré. Il ne vous sera pas délivré d'autre justificatif.

En cas d'annulation de votre part, des frais de dossier seront facturés, de 40 euros par personne. L'inscription doit être effectuée aux noms et prénoms des voyageurs tels qu'ils figurent sur le document d'identité utilisé par chacun pour le voyage. Si les noms et prénoms sont changés après l'inscription, les frais de modification inhérents seront appliqués en sus de l'inscription. Conformément à l'art. L. 221-28 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas au titre de l'achat de prestations de voyage- du délai de rétractation applicable aux contrats à distance et hors établissement.

2.2.1. Via Acumpanyat.com

Sur la page du séjour choisi, le client est orienté vers la centrale de réservation où un ensemble d'informations personnelles lui sont demandées pour passer sa commande. La commande ne peut avoir lieu que si le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et des informations contenues dans la Fiche Technique. Un acompte tel que détaillé à l'article 3.2. doit être réglé par le Client pour valider la commande.

2.2.1. Par téléphone ou dans les locaux

Le Client peut valablement commander un séjour par téléphone ou dans les bureaux après avoir consulté les informations relatives sur le Site. Un conseiller de vente effectue la commande pour le client via la centrale de réservation selon le processus décrit ci-dessus.

2.3. Contrat

Pour chaque Séjour, le Client reçoit un courriel de confirmation contenant la fiche technique du séjour, les présentes CGV, le reçu d'acompte et le contrat (le « Contrat »). Si le Client ne reçoit pas le courriel de confirmation, il est tenu de prendre contact avec la Société.

Article 3 – Prix – Paiement du prix – Révision du Prix

3.1. Prix

Le prix du séjour est indiqué dans la fiche technique du séjour sur le site. Y est expressément indiqué les services et prestations inclus et exclus du prix. Par principe, tous les postes de dépenses non expressément indiqués comme inclus dans le prix en sont exclus. Sauf spécificité indiquée dans le document précité, les boissons et le matériel personnel nécessaire à la réalisation des activités ne sont jamais compris dans le prix.

3.2. Paiement du prix

Pour les commandes de séjour effectuées plus de 30 jours avant le début du séjour, un acompte est versé dans les conditions visées à l'article 2.2. Cet acompte s'élève à 30% du prix total. Le solde est à régler avant le 30ème jour précédant le début du séjour.

Pour les commandes de séjour effectuées dans les 30 jours précédant le séjour, l'intégralité du prix est payable dans les conditions visées à l'article 2.2.

Toute somme due est payable par virement bancaire, carte de crédit bancaire (sauf American Express), en espèces (dans la limite de 1000€ par séjour), par chèque (uniquement émis par une banque française), ou chèque vacances directement dans les locaux de la Société.

A défaut de paiement dans le délai ci-dessus, la Société ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du séjour. Toute somme non réglée à son échéance, malgré mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 5 jours ouvrés donnera lieu, de plein droit, à compter du lendemain de la date d'échéance et sur le montant toutes taxes comprises, à l'application de pénalités égales au taux d'intérêt légal majoré de trois (3) points, sans préjudice du remboursement des frais de recouvrement réellement engagés par la Société et de tous autres droits et recours dont dispose la Société.

3.3. Révision de 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/es voyageur(s) et il sera fait application des frais d'annulation/résolution de l'article 5.

Vous trouverez dans la fiche technique du séjour, rubrique DATES ET PRIX, les dates ou périodes, le tarif, et les rubriques :

- Le prix comprend
- Le prix ne comprend pas

Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations relatives aux séjours qu'il a choisis disponibles sur acumpanyat.com grâce à notre brochure et fiches techniques qui lui ont été fournies.

Article 4 – Annulation – Modification du séjour

4.1. Annulation par la Société

Toute annulation, quel qu'en soit le motif, sera notifiée par la Société au Client par courriel. En cas d'annulation du Séjour par la Société :

- fondée sur l'insuffisance du nombre de participants, ce nombre étant indiqué sur la Fiche Technique la Société remboursera l'intégralité des sommes versées par le Client. Il est précisé dans ce cas que l'annulation ne pourra intervenir :
- 20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- 48 heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

- fondée sur des circonstances exceptionnelles et inévitables, la Société remboursera l'intégralité des sommes versées par le Client ;
- fondée sur tout autre motif, la Société remboursera au Client la totalité des sommes par lui versées augmentées d'une indemnité équivalente à celle que le Client est susceptible de supporter en cas d'annulation de son fait.

D'accord commun, les Parties pourront décider de substituer un Séjour de valeur équivalente au remboursement des sommes versées par le Client. Il vous sera proposé plusieurs solutions de remplacement. Si aucune solution ne vous convient, vous serez remboursé intégralement.

4.2. Modification par la Société

4.2.1. Avant le début du séjour

Si avant le début du Séjour, un événement extérieur, contraint la Société à modifier un élément essentiel du Contrat conclu avec le Client, celle-ci en avertira le Client par courriel, le plus rapidement possible, et lui proposera, si cela est possible, une modification du Séjour. Le Client pourra soit accepter la modification proposée soit résilier le Contrat, ce qui donnera lieu au remboursement des sommes qu'il aura versées. Le Client manifestera son choix, par courriel, dans un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, le Client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

4.2.2. Après le début du séjour

Si après le début du Séjour, la Société se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations ou activités visées au Contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le Client, la Société fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des prestations ou activités équivalentes. Si la Société ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si les prestations de remplacement sont refusées par le Client pour des motifs valables, la Société devra assurer le retour du Client, sans supplément de prix et dans des conditions équivalentes, vers le lieu de départ ou vers un autre lieu convenu avec lui.

4.3. Annulation par le Client

Toute demande d'annulation sera faite par le Client par courriel en s'assurant de la bonne réception de celui-ci. Les frais de dossier dont le montant est fixé à 5% du prix du séjour plafonné à deux cents (200) euros ainsi que les coûts d'assurances ne sont jamais remboursables.

En cas d'annulation, dans le cadre de séjours de 2 jours et plus, les sommes suivantes sont conservées :

- A 31 jours et plus du départ : 10 % du montant du séjour, avec un minimum de 40 € par personne.
- Entre 30 et 21 jours du départ : 35 % du montant du séjour.
- Entre 20 et 14 jours du départ : 50 % du montant du séjour.
- Entre 13 et 2 jours du départ : 75 % du montant du séjour.
- La veille ou le jour du départ : 90 % du montant du séjour

En cas d'interruption volontaire du Séjour à l'initiative du Client, celui-ci ne bénéficiera d'aucun remboursement ni indemnité.

Ces retenues seront remboursées par l'assurance en cas d'annulation justifiée, déduction faite des frais forfaitaires, des frais de dossier et du montant des assurances.

- Cas Particuliers concernant les voyages à l'étranger **Dans le cas d'un billet d'avion émis à l'avance**, que ce soit à votre demande ou en raison de la politique de certaines compagnies aériennes pour certains types de tarif, il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100 % du prix du billet, quelle que soit la date de l'annulation. Tout participant ne respectant pas les lieux, dates ou heures de rendez-vous, ne pourra prétendre à aucun remboursement, de même qu'une exclusion décidée par votre accompagnateur, pour niveau insuffisant ou non-respect des consignes de sécurité.

Article 5 – Cession du Contrat

Conformément à l'article R 211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire (acheteur) qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage tant que le contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer ACUMPANYAT EXPERIENCES de votre décision par tout moyen écrit permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du voyage. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués sur demande. En particulier les billets d'avion sont nominatifs et ne sont pas souvent remboursables.

Article 6 – Durée

Le Séjour prend effet et vient à terme aux dates indiqués dans le Contrat. Le Contrat prend effet à sa date de conclusion.

Article 7 – Responsabilité

7.1. Responsabilité de la Société

La Société ne sera pas considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure. Pour l'application des présentes, est entendu par cas de force majeure, outre le sens donné à ce terme par la jurisprudence française, tout événement de quelque nature qu'il soit échappant au contrôle de la Société.

Elle ne pourra davantage être tenue pour responsable du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au Contrat ou de la mauvaise exécution du Contrat imputable au Client. Au regard du type d'activités proposées par la Société, sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de modifications des activités nécessitées par des raisons de sécurité ; de modifications du programme en fonction des conditions météorologiques et de la montagne, de la forme des participants, de leurs acquis techniques. De la même manière, sa responsabilité ne pourra être engagée en cas de non-respect par le Client des consignes de sécurité telles que visées ci-après.

7.2. Responsabilité du client

Le Client ne pourra pas davantage voir sa responsabilité engagée pour manquement à ses obligations en cas d'évènement de force majeure, au sens précité.

Article 8 – Sécurité

Le Client est conscient du caractère sportif voire extrême de certaines des activités proposées dans le cadre des Séjours. Il s'engage ainsi à se conformer aux conseils et consignes donnés par les prestataires et guides.

Le Client s'interdit toute initiative personnelle dans le cadre des activités susceptibles de mettre en péril sa sécurité, celle des autres participants ou celles des professionnels accompagnants.

Il appartiendra au professionnel encadrant de décider toutes modifications des activités pour des raisons de sécurité, de conditions météorologiques et de la montagne, de forme des

participants ou de leurs acquis techniques. Il pourra alors être proposé un itinéraire différent ou un autre massif, les frais supplémentaires occasionnés resteront à la charge du Client.

Le non-respect des consignes de sécurité comme la participation à un Séjour en ne respectant pas les impératifs de niveaux détaillés sur la Fiche Technique, pourra justifier l'exclusion du Client du Séjour. Cette exclusion, prononcée pour des raisons de sécurité, n'ouvrira droit à aucun remboursement du prix.

Article 9 – Formalités administratives et sanitaires

Les informations relatives aux formalités administratives et sanitaires sont communiquées par ACUMPANYAT EXPERIENCES. 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. Nous insistons particulièrement auprès de nos participants étrangers qui peuvent être soumis à des règles d'admission différentes. Tous les frais relatifs à ces démarches sont à la charge du voyageur. Aucun remboursement du prix du voyage ne sera effectué si un voyageur se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ en raison du non-respect de ces formalités.

Article 11 – Rétractation

Le Contrat n'ouvre pas droit à faculté de rétractation au sens de l'article L.121-20-12 du Code de la consommation.

Article 12 Voyages avec aérien

12.1- Identité du transporteur

L'identité du ou des transporteurs susceptibles d'assurer vos transports au cours de votre voyage figure sur la fiche technique du voyage. En cas de modification intervenant après votre inscription, ACUMPANYAT EXPERIENCES s'engage à vous communiquer par tous moyens, dès qu'elle en aura connaissance, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs, en particulier aériens. Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr

12.2- Changement d'horaires des transports

Nous ne connaissons pas les horaires exacts de vos transports (Ex. : vols) 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.

Les temps d'escales 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 h avant.

12.3- 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 ACUMPANYAT EXPERIENCES ou de grèves extérieures à ACUMPANYAT EXPERIENCES. 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.

12.4- 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 ACUMPANYAT EXPERIENCES, 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 transport aériens, les taxes d'embarquement des billets non utilisés sont remboursées sur demande (art L 224-66 C. consom.).

12.5- 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.

12.6- Bagages

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 définissent les indemnités dues par le transporteur aérien en cas de perte ou d'endommagement des bagages.

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

12.7- Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Pour chaque voyageur qui organise seul ses prestations avant départ (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, ACUMPANYAT EXPERIENCES 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 de voyage souscrites chez ACUMPANYAT EXPERIENCES et/ou impliquerait la modification des prestations réservées par le(s) voyageur(s) (non incluses

dans votre voyage), ACUMPANYAT EXPERIENCES ne saurait être tenue de rembourser les frais induits.

12.8- Responsabilité

ACUMPANYAT EXPERIENCES ne pourra être tenu 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 ACUMPANYAT EXPERIENCES.
- . 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 ACUMPANYAT EXPERIENCES dans cette hypothèse.
- . Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à ACUMPANYAT EXPERIENCES, émeutes étrangères, incidents techniques ou administratifs extérieurs à ACUMPANYAT EXPERIENCES, 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, ACUMPANYAT EXPERIENCES 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 raison de l'organisation des compagnies aériennes et maritimes, nous pouvons être contraints à des changements de dates, aussi désagréables pour vous que pour nos partenaires et nous-mêmes. De même, il peut arriver que votre voyage soit retardé, en raison d'une perturbation du transport aérien ou maritime, à l'aéroport d'embarquement, au port d'embarquement ou en cours de voyage.

Dans tous les cas, ACUMPANYAT EXPERIENCES ne peut être tenue pour responsable de ces désagréments qui découlent directement de la législation aérienne. Les frais supplémentaires réels occasionnés (hôtel, repas..) seront donc à votre charge.

Les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas de pré et post-acheminement émis sur un même billet, aucune indemnisation ne pourra être accordée par ACUMPANYAT EXPERIENCES qui subit comme vous ces désagréments liés à la législation aérienne.

Article 13- Réclamation

EN COURS DE VOYAGE

Vous êtes tenu d'informer ACUMPANYAT EXPERIENCES de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage en nous contactant immédiatement. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dûs si le signalement sans retard avait pu éviter ou diminuer le dommage du/des voyageur(s).

APRÈS VOTRE VOYAGE

Les voyageurs pourront adresser toute éventuelle réclamation par écrit à ACUMPANYAT EXPERIENCES 27 avenue du Général Leclerc ,65260 Pierrefitte-Nestalas dans les meilleurs

délais suivant la date du retour du voyage, accompagnée de pièces justificatives. A défaut de réponse satisfaisante dans

un délai maximum de 60 jours, vous pouvez saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17. Vous trouverez également toutes les modalités de saisine sur le site Internet : www.mtv.travel

Article 14- Utilisation et protection des données personnelles

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par ACUMPANYAT EXPERIENCES SAS dont le siège social est 27 avenue du Général Leclerc ,65260 Pierrefitte-Nestalas, immatriculée au RCS de TARBES, sous le numéro 882 110 471, en sa qualité de responsable de traitement. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à ACUMPANYAT EXPERIENCES lors de votre demande en vue de la souscription d'un voyage puis de sa réalisation ; 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 (inscription, 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 ACUMPANYAT EXPERIENCES et ses partenaires (nouveau, 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 seront communiquées aux partenaires de ACUMPANYAT EXPERIENCES, fournisseurs des prestations de services réservées (prestataires d'hébergements, transporteurs...) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, 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. ACUMPANYAT EXPERIENCES 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. En tout état de cause, en l'absence de contact émanant de votre part pendant une durée de cinq ans, vos données personnelles seront archivées pendant cinq ans supplémentaires 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 (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 : ACUMPANYAT EXPERIENCES 27 avenue du Général Leclerc ,65260 Pierrefitte-Nestalas. 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 notre site rubrique mentions légales.

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.

Article 15 - 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*.

ACUMPANYAT EXPERIENCES sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, ACUMPANYAT EXPERIENCES 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.

* Le texte de transposition de la directive (UE) 2015/2302 en France est accessible sur le site de Légifrance à

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701