

Conditions Générales de Vente

Mise à jour du 8 décembre 2025

L'inscription à toutes les prestations vendues par Atarando, implique l'approbation, sans réserve, des conditions de vente ci-après. La saisie sur internet du formulaire d'inscription à un séjour, accompagné du paiement de l'acompte, sous-entend l'acceptation des conditions générales de vente et vaut comme contrat de vente.

1 – Inscriptions et réservations

1.1 Inscription à un séjour

En renseignant le formulaire d'inscription, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations relatives à son séjour. Ce formulaire, accompagné de son acompte de réservation, établit un contrat de vente entre Atarando et le client. Il sera établi en deux exemplaires, dont l'un sera à destination du client, après validation par Atarando et transmis par courrier ou messagerie électronique.

1.2 Validité d'une réservation

La réception des documents d'inscription par Atarando n'implique la réservation que dans la limite des places disponibles. La réservation sera définitive après encaissement de l'acompte et confirmation écrite par Atarando.

1.3 Modalité de versement de l'acompte

Un acompte de 30 % du montant du séjour, hors assurances complémentaires, sera obligatoire lors de l'inscription, si celle-ci intervient à plus de 30 jours avant le départ.

À moins de 30 jours avant le départ, ou **pour des séjours de moins de 4 jours**, l'intégralité du prix du séjour sera demandé lors de l'inscription.

L'acompte peut être effectué par virement, chèque ou carte bancaire et sera encaissé dès réception par Atarando.

1.4 Modalité de paiement du solde

Le solde devra être réglé au plus tard 30 jours avant le début du séjour, sans relance de la part d'Atarando. Dans le cas contraire, Atarando se réserve le droit d'annuler la réservation, sans indemnité pour le client. Pour toute inscription à moins de 30 jours avant le départ pour un séjour à l'étranger et comportant un transport aérien, des frais supplémentaires, d'un montant minimum de 250 € par personne, pourront être facturés au client. Le règlement du solde du séjour peut s'effectuer par virement, chèque ou carte bancaire.

2 – Dates et prix des séjours

Les dates et les prix des séjours sont consultables sur les fiches techniques des différents séjours. Au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue lors de la saisie du formulaire d'inscription, le prix fixé au contrat ne pourra faire l'objet d'aucune majoration. Avant cette date, les prix de vente publiés sont révisables, tant à la hausse qu'à la baisse, notamment en cas d'augmentation significative du coût des transports, de la variation du taux de change ou en cas d'augmentation ou de réduction des coûts des prestataires extérieurs à Atarando.

En cas de modification du prix de vente, Atarando s'engage à prévenir le client déjà inscrit par écrit. Celui-ci pourra accepter ou refuser, par réponse écrite, les modifications apportées au tarif défini lors de son inscription. En cas d'annulation de la part d'un client refusant les modifications de prix, celui-ci se verra appliquer les frais d'annulation définis ci-après, au paragraphe 3 des présentes conditions de vente.

3 – Conditions d'annulation et retenues

3.1 Généralités

En cas d'annulation du séjour, le client s'engage à avertir Atarando par écrit (mail avec demande d'accusé de réception ou courrier recommandé avec accusé de réception), et ce dès que possible. Il s'engage également à contacter par écrit son assureur selon les conditions du ou des contrats d'assurance et après l'annulation auprès d'Atarando. C'est la date de ces écrits qui sera retenue pour le calcul des frais d'annulation.

Dans le cas d'une annulation, le client pourra proposer un remplaçant en informant Atarando, au plus tard 30 jours avant le départ, par lettre recommandée avec accusé de réception. Ce remplaçant ne pourra pas bénéficier de l'assurance annulation, si celle-ci a été souscrite par le client qui annule sa réservation, car elle est nominative. Les frais de modification des billets d'avion, dans le cas d'un séjour « tout compris » à l'étranger, ne seront ni pris en charge par Atarando, ni par l'assurance annulation, et seront facturés au client (Cf. § 6.3 du présent document).

3.2 Annulation de la part du client

En cas d'annulation à plus de 45 jours avant le début du séjour : une retenue forfaitaire de 75 € par personne inscrite sera appliquée pour les séjours de moins de 4 jours, et de 150 € par personne inscrite pour les séjours de 4 jours et plus.

- En cas d'annulation entre 45 et 31 jours avant le début du séjour : 15 % du prix du séjour sera retenu
- En cas d'annulation entre 30 et 21 jours avant le début du séjour : 30% du prix du séjour sera retenu
- En cas d'annulation entre 20 et 14 jours avant le début du séjour : 50% du prix du séjour sera retenu
- En cas d'annulation entre 13 et 7 jours avant le début du séjour : 75 % du prix du séjour sera retenu
- En cas d'annulation à moins de 7 jours avant le début du séjour : 100% du prix du séjour sera retenu

3.3 Retenues supplémentaires en cas d'annulation par le client

Des frais supplémentaires, engendrés par l'annulation des réservations de logements et/ou de billets d'avion émis (faisant l'objet d'engagements fermes et non remboursables) pourront être prélevés sur l'acompte ou facturés en sus des retenues engendrés par l'annulation d'un séjour selon le barème défini au §3.2 précédent. Ces frais supplémentaires seront facturés à l'euro prêt du montant des frais d'annulation engagés par Atarando.

3.4 Annulation de la part d'Atarando

En cas d'annulation d'un séjour par Atarando, différentes solutions de remplacement de prestations équivalentes en valeurs seront proposées au client. Dans le cas contraire, Atarando s'engage à rembourser l'intégralité des sommes versées par le client, dans un délai de 15 jours.

Si vous effectuez une ou plusieurs réservations de trains et/ou d'avion à destination de votre lieu de rendez-vous, assurez-vous que ces billets puissent être modifiés ou annulés sans frais. Atarando ne sera pas responsable de frais non remboursables que le client a engagés jusqu'à la garantie du départ du séjour, soit 21 jours au plus tard avant le début du séjour.

Aucune indemnité compensatoire ne sera versée, aucun frais d'annulation ne sera appliqué, aucun remboursement des frais engagés avant le séjour par le client ne pourra être réclamé à Atarando.

4 – Assurances

Atarando est assurée, au titre de sa responsabilité civile professionnelle par la société HDI - Tour Trinity - 1 bis Place de la Défense - CS20298- 92035 Paris La Défense Cedex. La garantie financière, pour les opérateurs de voyages et de séjours, est apportée à hauteur de 100 000 euros par la société Groupama Assurance-Crédit & Caution - 132 rue des Trois Fontanot - 92000 Nanterre.

4.1 Responsabilité civile individuelle

La responsabilité civile de l'accompagnateur(rice) en montagne, ou la responsabilité civile professionnelle d'Atarando ne peut se substituer à la responsabilité civile individuelle du client. Pour participer aux séjours d'Atarando, il est indispensable de posséder une responsabilité civile individuelle et d'être couvert au minimum par une assurance assistance/rapatriement, comprenant des frais de recherche et de secours en montagne à hauteur de 10 000 € pour les séjours à l'étranger. Atarando recommande toutefois une assurance multirisques couvrant les frais d'annulation, de rapatriement, de maladie, d'accident, de perte ou vol de bagages, comprenant frais de recherche et de secours en montagne à hauteur de 10 000 € pour les séjours à l'étranger.

4.2 Contrat d'assurance Mutuaide

Atarando propose à ses clients de souscrire à un contrat d'assurance assistance et annulation proposé par Mutuaide. Le contrat "Pack Multirisques - Covid" n°6248 (avec option frais de recherche et de secours n°6348) couvre l'annulation, l'interruption, l'assistance, le rapatriement, les aléas liés au Covid-19. Elle est adaptée aux séjours proposés par Atarando. Chaque participant pourra décider de souscrire ou non à cette assurance dès qu'il le souhaite et ce, avant le premier jour du séjour. La prise d'effet de cette assurance est soumise à son paiement suite à l'inscription au séjour. Un mail de confirmation, accompagné des conditions générales de garanties, sera alors envoyé au client dès la souscription de la formule choisie.

4.3 Procédure de déclaration de sinistres

Tous les détails concernant la procédure de déclaration de sinistres sont précisés sur le document d'assurance transmis par mail au client, après souscription du contrat auprès d'Atarando. Il est impératif pour le client de **prendre note de la démarche avant le départ du séjour** et de connaître les numéros de contact nécessaires à toutes interventions de l'assistance Mutuaide durant son séjour.

5 – Encadrement et limite de responsabilité

5.1 L'accompagnateur(rice) en montagne, les guides locaux et les clients

L'intégralité des activités outdoor (randonnées, raquettes,...) du séjour sera encadrée par un accompagnateur(rice) en montagne référent(e). En cas d'indisponibilité de cet accompagnateur(rice) référent(e), un autre accompagnateur(rice) en montagne diplômé pourra être engagé par Atarando en remplacement.

Chaque client doit se conformer aux conseils et consignes donnés par le professionnel qui encadre cette activité. L'accompagnateur(rice) ne pourra être tenu pour responsable des incidents, accidents et dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente.

Toute personne mineure doit être accompagnée d'un adulte sur l'ensemble du séjour.

En cas de baignade, le client est le seul juge de sa capacité à se mettre dans l'eau. Il engage alors sa propre responsabilité, notamment concernant la surveillance des enfants qui viendraient se joindre à lui dans l'eau et dont il serait responsable.

5.2 Nombre de participants

La réalisation du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants. Ce minimum est précisé sur la fiche technique correspondante au séjour. Si ce quota n'est pas atteint 21 jours avant la date de début du séjour, Atarando se réserve le droit d'annuler le séjour. En cas d'annulation, les participants inscrits seront informés par mail ou courrier, puis remboursés dans un délai de 15 jours en application du § 3.4 des présentes conditions de vente.

Le nombre maximum de participants accepté par séjour est mentionné sur la fiche technique du séjour. Dans l'éventualité, où la dernière demande d'inscription serait faite par un couple, et que celle-ci est acceptée par Atarando, alors le nombre maximum de participants au séjour sera exceptionnellement augmenté d'une personne. Dans tous les cas, Atarando se réserve le droit de refuser une ou plusieurs personnes si le nombre maximum de participants est atteint pour le séjour.

5.3 Respect du programme

Atarando s'engage à respecter le programme défini pour lequel le client est inscrit. Cependant, l'accompagnateur(rice) en montagne référent(e) qui encadre le séjour reste le / la seul(e) juge de la situation et peut être appelé(e) à modifier le programme à tout moment, notamment pour des raisons de sécurité (niveau physique du groupe, danger de terrain, météo...). Aucune indemnité compensatoire ne sera versée au client en cas de décision de modification du programme par l'accompagnateur(rice) en montagne, dans l'exercice de sa profession.

5.4 Événements extérieurs

Atarando ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements extérieurs à son fonctionnement, notamment tout incident ou événement imprévisible (guerre, troubles politiques, émeutes, incidents techniques ou administratifs extérieurs, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, règles spécifiques liées à une crise sanitaire, intempéries, retards - y compris les retards dans les services d'expédition du courrier pour l'envoi des billets d'avion, passeports...), pannes, pertes ou vols de bagages ou effets personnels des clients.

Les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire ou de programme qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit de la part d'Atarando, notamment du fait de la modification de la durée du voyage initialement prévue ou de retard à une escale aérienne.

Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxes, hôtel, parking, rachat de titres de transport...) resteront à la charge du voyageur.

En cas de défaut d'enregistrement et/ou en cas de retard à l'embarquement d'un client, et si celui-ci ne rejoint pas le groupe par ces propres moyens, le séjour sera considéré comme annulé par le client, le jour du départ. Il sera alors retenu 100% du montant total du séjour.

6 – Informations importantes pour les séjours à l'étranger

6.1 Formalités administratives

Avant de s'inscrire à un séjour à l'étranger chaque client veille à être en possession d'un passeport ou d'une carte nationale d'identité en cours de validité (selon la destination). Un voyageur, qui ne pourrait embarquer sur un vol, faute de présenter les documents de police ou douanier, ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Atarando ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le voyageur des règlements policiers ou douaniers préalablement ou au cours du voyage (ex. perte des papiers d'identité et/ou billets d'avion...).

6.2 Risques sanitaires

Il est conseillé de consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du pays du séjour et de suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques (www.sante.gouv.fr).

6.3 Modifications de réservation avant le départ

Toute demande d'un client pour une modification ou un changement portant sur son nom, après l'émission des billets d'avions, entraîne l'application par les compagnies aériennes de frais de modification. Ces frais devront être couverts par le client, auprès d' Atarando, avant que soient engagées toutes modifications ou changements.

7- Réclamations

Tout litige ou réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à Atarando – 14 rue Louis Jasseron – 69003 Lyon, dans un délai d'un mois après la date de fin du séjour. Ces réclamations feront l'objet d'une réponse au client.