

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

L'inscription à l'une des randonnées proposées sur ce serveur Web ou dans notre catalogue implique l'acceptation des conditions générales de vente régissant les rapports entre les agences de voyages et leurs clients (loi n° 92-645 du 13 juillet 92 et son décret d'application n° 94-490 du 15 juin 1994) ainsi que les conditions particulières écrites ci-dessous.

Une quelconque dérogation au bénéfice du client n'apportera aucune novation aux présentes conditions. La nullité totale ou partielle d'une quelconque clause des Conditions Générales n'emporte pas nullité de leurs autres dispositions.

Article 1 / Conditions d'inscriptions

- Tout client de Sentiers de France reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées ci-après, c'est à dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.
- Les présentes conditions sont parties intégrantes du contrat de vente. Leur texte peut également être obtenu sur simple demande adressée au siège de la société. Toute inscription doit être effectuée au moyen du bulletin de réservation et être accompagnée d'un acompte de 30 % du montant total de la prestation. La réception de cet acompte n'implique l'acceptation de la réservation que dans la mesure de la disponibilité des chambres ou des prestataires.
- Sentiers de France se réserve le temps des réservations à partir de la réception de l'inscription pour infirmer la réservation, si le séjour était devenu indisponible, suite à des modifications exceptionnelles et indépendantes de notre volonté. Nous vous en informerons par mail ou par téléphone dans les plus brefs délais. Vous pourrez alors demander soit l'inscription à une autre randonnée ou l'annulation de votre inscription. Dans ce cas, nous vous remboursons des sommes versées dans les 48 heures. Toute option téléphonique ou écrite non accompagnée de l'acompte, n'est reconnue par Sentiers de France que comme une prise d'intérêt à l'une de nos randonnées et ne peut déclencher aucune réservation de notre part.
- Après confirmation de votre réservation, Sentiers de France vous adressera un contrat en double exemplaire qui devra être signé par les 2 parties, une copie sera conservée par le client, l'autre devra nous être retournée.

Article 2 / Modalités de paiements

– Le règlement de la réservation se fait en deux temps :

- Un acompte de 30 % du montant total de la randonnée (assurances incluses) est demandé lors de la réservation. Si vous souhaitez payer par chèque bancaire ou chèque vacances, vous devez le préciser dans les « notes » du bulletin d'inscription.
- Sentiers de France ne validera la réservation qu'après avoir reçu le paiement de l'acompte. Si le paiement a été effectué par carte bancaire, la société Sentiers de France générera un lien sécurisé de la banque dans un délai maximal de 72h après la réception du bulletin d'inscription.
- Le solde du coût de la prestation devra nous parvenir au moins 30 jours avant la date de départ sans rappel de notre part si le client souhaite payer par chèque bancaire ou chèque vacances. Si le paiement a été effectué par carte bancaire via un lien sécurisé de notre banque, la société Sentiers de France enverra directement un second lien de paiement pour le solde 30 jours avant le départ de la randonnée. Le client n'ayant pas versé le solde 30 jours avant le départ est considéré comme ayant annulé son forfait sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Les frais d'annulation sont alors retenus conformément à nos conditions particulières de ventes. En cas d'inscription moins d'un mois avant le départ, le client devra régler l'intégralité du coût de la prestation.

Article 3 / Annulation du fait du client

Si vous êtes contraint d'annuler votre voyage, prévenez-nous par téléphone ou e-mail le plus vite possible. Confirmez cette annulation par lettre recommandée avec A.R. La date d'émission de cette lettre R.A.R. sera retenue pour définir le montant des sommes qui vous seront éventuellement remboursées, sous réserve des retenues suivantes :

Si le désistement a lieu (le cachet de la poste sert de référence)

- plus de 30 jours avant le départ : une somme forfaitaire de 100 € par personne sera retenue (limitée à 300 € pour un groupe de 4 personnes)
- de 30 jours à 21 jours avant le départ : 25 % du montant total de la prestation sera retenu.
- de 20 jours à 8 jours avant le départ : 50 % du montant total de la prestation sera retenu.
- de 7 jours à 2 jours avant le départ : 75 % du montant total de la prestation sera retenu.
- moins de 2 jours avant le départ ou non-présentation au départ de la randonnée : 100 % du montant total de la prestation sera retenu.

Article 4 / Annulation du fait de Sentiers de France

– Dans le cas où Sentiers de France est amené à annuler une randonnée, nous vous proposerons un ou plusieurs autres circuits semblables de coûts comparables. En cas de refus de votre part, les sommes versées vous seront remboursées et vous recevrez une indemnité égale à la pénalité que vous auriez supportée si l'annulation était de votre fait à cette date.

– L'annulation de la randonnée ainsi que les nouveaux circuits proposés en remplacement vous seront notifiés dans les délais les plus brefs à la suite de la survenance des causes ayant justifié l'annulation de la randonnée concernée. Si vous nous informez de votre choix de refuser les autres circuits proposés dans les 7 jours suivant la date de réception de la notification de Sentiers de France, vous obtiendrez, dans ce cas, le remboursement de l'intégralité des sommes versées et recevrez à titre d'indemnité une somme égale à la pénalité que vous auriez supportée si l'annulation était intervenue de votre fait à cette date.

A défaut de réponse de votre part, dans les conditions de forme et de délai susvisées, vous serez considéré comme ayant opté pour le circuit de remplacement, le montant du prix correspondant restant dû à Sentiers de France.

– Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons indépendantes de la volonté de Sentiers de France, vous ne pourrez prétendre à aucune indemnité.

Article 5 / Modifications ou Interruptions

1/ Modifications des prestations de la part de Sentiers de France

Si un des hôtels avec qui nous travaillons habituellement est complet ou ne peut assurer les prestations contractuelles, Sentiers de France se réserve le droit de faire exécuter ces prestations par un autre établissement de qualité et/ou de classification équivalente. L'acheteur en sera informé par écrit et ne pourra se prévaloir de cet état de fait pour réclamer une quelconque compensation ou remboursement partiel.

2/ Modifications de destination demandées par le client

Le client peut modifier sa réservation, changer de date, de randonnée etc. mais il lui en coûtera :

- -100 € par personne si cette modification intervient 30 jours avant la date de départ de la randonnée. Les conditions d'annulation s'appliquent si la modification est faite dans les 30 jours qui précèdent la date de départ.

3/ Interruption

- Une interruption de la randonnée et/ou la renonciation à certains services compris dans le forfait ne pourront donner lieu à aucune demande de remboursement ou d'avoir sur de futures prestations. En cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé, par rapport aux dates mentionnées sur votre contrat et votre passeport émis par Sentiers de France, aucun remboursement ne sera effectué.

4/ Conduite à tenir avec nos partenaires

Nos partenaires d'étapes, hôteliers et taxis, attendent de la part de nos clients une conduite respectueuse et le respect des règles de savoir vivre élémentaires. Si ce respect n'est pas au rendez vous nous déclinons toute responsabilité quant aux décisions qui pourraient être prise par nos partenaires.

Article 6 / Prix

Pour tous les séjours ou randonnées, les prix s'entendent du lieu de rendez-vous au lieu de dispersion.

1/ Pour les randonnées, nos prix comprennent :

– L'hébergement en formule nuit et petit-déjeuner, avec ou sans dîner, le transport des bagages d'un hôtel à l'autre, la fourniture du carnet de route pour chaque signataire d'un contrat, les frais d'organisation et de logistique (dans certains cas, le transfert en taxi entre différents lieux)

2/ Pour nos circuits les prix ne comprennent pas

– Les repas du midi, les boissons pendant et en dehors des repas, le coût des transports fluviaux ou maritimes sur certaines randonnées, toutes les dépenses personnelles. Pour plus de précisions, voir la fiche technique ou le carnet de route.

Article 7 / Bagages

Le transport des bagages d'un hébergement à l'autre est assuré par des compagnies de taxis ou des sociétés spécialisées.

Les bagages doivent être impérativement fermés et déposés à la réception de votre hébergement, munis des étiquettes fournies dans le carnet de voyage remis le premier jour. Nous vous recommandons de conserver vos objets de valeur avec vous et de ne pas les laisser dans vos bagages lors du transport. Sentiers de France ne saurait être tenu pour responsable en cas de vol ou de perte lors du transport des bagages. Nous vous demandons de limiter le poids des bagages par respect pour nos prestataires. Sauf exception, deux bagages maximum sont autorisés par personne.

Article 8 / Responsabilités et risques

1/ Responsabilités

Sentiers de France ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des participants. Agissant en tant qu'organisateur de randonnées ou de séjours, Sentiers de France est conduit à travailler avec de très nombreux prestataires de services (hôteliers, transporteurs). Il ne peut être confondu avec ceux-ci qui assument leur propre responsabilité.

2/ Risques

Toute activité physique, voyages ou randonnées, comporte un risque, si minime soit-il. Chaque participant en est conscient et l'assume en toute connaissance de cause. Il s'engage à ne pas faire porter la responsabilité d'accidents ou d'incidents pouvant survenir à Sentiers de France, à tout accompagnateur éventuel (pour certains groupes) ou aux différents prestataires. Ceci est également valable pour les ayant droit et tout membre de la famille. Chaque participant doit se conformer aux règles élémentaires de prudence et de sécurité. Il doit suivre les décisions prises par l'accompagnateur (dans le cas de groupes accompagnés).

Article 9 / Réclamations

1/ En cours de randonnée

Vous êtes tenu de communiquer à Sentiers de France toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage en contactant immédiatement notre numéro d'urgence dont les coordonnées figurent dans le carnet de route. 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 dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du voyageur.

2/ Après la randonnée

Toute réclamation éventuelle, faisant suite à une randonnée achetée auprès de Sentiers de France, devra être formulée par écrit et envoyée par lettre recommandée avec A.R. dans les 20 jours suivant votre séjour, à l'adresse suivante : Sentiers de France – 8 rue Dindin, 37120 Faye-la-Vineuse

Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte. Les réclamations mettant en jeu les assurances dommages ou responsabilité civile de Sentiers de France ne seront admises que dans la mesure où elles auront fait l'objet d'une déclaration avant votre retour auprès du prestataire de service.

Article 10 / Animaux

Aussi adorables, dociles, doux, entraînés soient-ils, nos compagnons de toute sorte ne sont pas admis dans nos séjours ou randonnées.

Article 11 / Informatique et liberté

Toutes nos opérations sont traitées par informatique. Nous accordons la plus grande importance à la confidentialité des données de nos clients. Elles sont confidentielles et conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 juin 1978, vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification des données vous concernant. Vous pouvez exercer ce droit en écrivant à Sentiers de France – 8 rue Dindin, 37120 Faye-la-Vineuse. Sans avis contraire de votre part, nous nous réservons la possibilité de les utiliser pour vous faire parvenir des informations commerciales.

Article 12 / Chèque Cadeau

Les chèques cadeau sont modifiables mais non remboursable. Ils n'ont aucune durée de validité, vous pouvez l'utiliser soit pour payer une randonnée en totalité ou en partie. Si il vous a été offert pour un séjour en particulier et que ce dernier ne vous convient pas, Sentiers de France vous offre la possibilité de l'utiliser pour une autre randonnée d'un prix équivalent.

Article 13 / Conditions générales

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 de séjours 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 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, les 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 ciaprès ;
- 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 des associations professionnelles 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 de 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 usages 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 les 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 ; 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° 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 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 ;

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 session 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 afférent, 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 tel 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 de 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 en font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou d'un 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 les 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.