

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SUD RANDOS VOYAGES

PRÉAMBULE	3
1 OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	4
2 LES VOYAGES PROPOSÉS	5
3 CARACTÉRISTIQUES DES VOYAGES À PIED	5
4 EXÉCUTION DU VOYAGE	6
5 NIVEAU DES VOYAGES ET APTITUDE PHYSIQUE	6
6 RÉSERVATION ET CONCLUSION DU CONTRAT	7
7 PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT	8
7.1 Prix des voyages	8
7.2 Révision du prix	8
7.3 Modalités de paiement	9
7.4 Moyens de paiement	9
7.5 Défaut de paiement	9
8 MODIFICATION, REPORT ET ANNULATION	10
8.1 Modification d'une réservation	10
8.2 Report du voyage	10
8.3 Annulation par le voyageur	11
9 MODIFICATION DU CONTRAT PAR SUD RANDOS VOYAGES	11
9.1 Modifications mineures	12
9.2 Modifications importantes	12
10 ANNULATION DU VOYAGE PAR SUD RANDOS VOYAGES	12

11	CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE	13
12	FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES	13
13	ASSURANCES	14
13.1	Assurance responsabilité civile professionnelle	14
13.2	Assurances facultatives	14
13.3	Souscription	15
13.4	Déclaration d'un sinistre	15
13.5	Prime d'assurance	15
14	DÉROULEMENT DU SÉJOUR	15
14.1	Adaptation du programme	16
14.2	Respect des consignes	16
14.3	Conditions physiques	17
15	RANDONNÉES EN LIBERTÉ	17
16	HÉBERGEMENTS	18
16.1	Nature des hébergements	18
16.2	Répartition des chambres	18
16.3	Répartition entre plusieurs hébergements	19
16.4	Horaires d'arrivée	19
16.5	Modification d'hébergement	19
17	TRANSPORT DES BAGAGES	19
18	ANIMAUX DE COMPAGNIE ET RANDONNÉE AVEC UN ÂNE	20
18.1	Animaux de compagnie	20
18.2	Randonnée avec un âne ou un animal de bât.	21
19	RESPONSABILITÉ	21
19.1	Responsabilité de SUD RANDOS VOYAGES	21
19.2	Limites de responsabilité	21

19.3	Responsabilité du voyageur	22
19.4	Prestataires	22
20	ASSISTANCE AU VOYAGEUR	22
21	FORCE MAJEURE ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INÉVITABLES	23
22	RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION	23
22.1	Pendant le séjour	23
22.2	Après le séjour	24
22.3	Médiateur de la consommation	24
23	PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	24
24	DISPOSITIONS FINALES	25
25	INFORMATIONS LÉGALES	25
26	HIÉRARCHIE DES DOCUMENTS CONTRACTUELS	26
27	OBLIGATION D'INFORMATION DU VOYAGEUR	27
ANNEXE 1 - DÉFINITIONS		27
ANNEXE 2 - FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE À FORFAIT (ARTICLE R.211-4 DU CODE DU TOURISME)		29
ANNEXE 3 - NOTRE MANIÈRE DE CONCEVOIR LE VOYAGE		30

-Édition 2026 - Version française - document de diffusion

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à l'ensemble des voyages proposés par SUD RANDOS VOYAGES, société à responsabilité limitée immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours.

Elles définissent les droits et obligations réciproques de SUD RANDOS VOYAGES et du voyageur avant, pendant et après le séjour.

Toute réservation d'un voyage implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que des Conditions Particulières de Vente figurant sur le bulletin d'inscription, le devis ou la confirmation de réservation.

Les prestations proposées par SUD RANDOS VOYAGES constituent, sauf mention contraire, des voyages à forfait au sens du Code du tourisme. À ce titre, le voyageur bénéficie des droits prévus par la réglementation en vigueur, notamment ceux reproduits en annexe des présentes Conditions Générales de Vente.

La marque SUD RANDOS est exploitée par la SARL SUD RANDOS VOYAGES. Dans les présentes Conditions Générales de Vente, la dénomination SUD RANDOS VOYAGES désigne la société organisatrice des voyages.

1 OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent la vente de l'ensemble des séjours commercialisés par SUD RANDOS VOYAGES, qu'il s'agisse :

- de randonnées accompagnées .
- de randonnées en liberté .
- de voyages en famille .
- de voyages sur mesure .
- ou de toute autre prestation touristique proposée par SUD RANDOS VOYAGES.

Les caractéristiques essentielles de chaque voyage figurent dans la fiche descriptive remise au voyageur avant la conclusion du contrat ou consultable sur le site internet de SUD RANDOS VOYAGES.

En cas de différence entre plusieurs supports d'information (site internet, brochure, catalogue ou autre document de présentation), les informations figurant sur la fiche descriptive ou sur la confirmation de réservation prévalent.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont complétées, le cas échéant, par :

- les Conditions Particulières de Vente .
- le bulletin d'inscription .
- le devis accepté par le voyageur .
- la confirmation de réservation .
- ainsi que les documents de voyage remis avant le départ.

2 LES VOYAGES PROPOSÉS

SUD RANDOS VOYAGES conçoit et organise des voyages à pied en France et à l'étranger.

Selon les destinations et les programmes, les séjours peuvent être réalisés :

- en liberté .
- accompagnés par un professionnel .
- en famille .
- en groupe constitué .
- ou dans le cadre d'un voyage conçu sur mesure.

Chaque voyage fait l'objet d'une fiche descriptive précisant notamment :

- l'itinéraire .
- la durée .
- le niveau de difficulté .
- les hébergements .
- les repas inclus .
- les prestations comprises et non comprises .
- les conditions particulières applicables au séjour.

Le voyageur est invité à prendre connaissance de ces informations avant toute réservation.

Les itinéraires proposés empruntent des espaces naturels, ruraux ou de montagne. Ils nécessitent une condition physique adaptée au niveau annoncé sur la fiche descriptive.

En cas de doute sur l'adéquation d'un séjour avec sa condition physique, son expérience ou sa situation personnelle, le voyageur est invité à solliciter l'avis de son médecin et à prendre contact avec SUD RANDOS VOYAGES avant son inscription.

Les mineurs peuvent participer à certains voyages lorsqu'ils sont accompagnés d'un représentant légal ou d'un adulte dûment autorisé et que le séjour est adapté à leur âge ainsi qu'à leurs capacités.

3 CARACTÉRISTIQUES DES VOYAGES À PIED

Les voyages proposés par SUD RANDOS VOYAGES sont des voyages de randonnée pédestre se déroulant principalement dans des espaces naturels, ruraux, de montagne ou littoraux.

Le voyageur reconnaît que la pratique de la randonnée implique une part d'autonomie, une préparation adaptée et une capacité à évoluer dans un environnement naturel susceptible d'évoluer au fil des saisons.

Les itinéraires peuvent notamment être affectés par :

- les conditions météorologiques .
- les travaux forestiers ou agricoles .
- les opérations de gestion des espaces naturels .
- les restrictions temporaires décidées par les autorités compétentes .
- les risques naturels ou les incendies .
- la présence de troupeaux et de chiens de protection.

Lorsque ces circonstances rendent nécessaire une adaptation du programme, SUD RANDOS VOYAGES recherche la solution la plus adaptée afin de préserver, dans la mesure du possible, l'esprit du voyage et la sécurité des voyageurs.

4 EXÉCUTION DU VOYAGE

Le voyageur s'engage à adopter un comportement respectueux des autres participants, des accompagnateurs, des prestataires et des habitants des territoires traversés.

Il s'engage notamment à :

- respecter les horaires communiqués .
- suivre les consignes de sécurité .
- respecter les règles propres aux hébergements .
- prendre soin du matériel éventuellement mis à sa disposition .
- respecter les espaces naturels, les propriétés privées et les activités agricoles, pastorales ou forestières rencontrées au cours du voyage.

Tout comportement compromettant la sécurité des personnes, le bon déroulement du séjour ou le respect des autres participants pourra conduire SUD RANDOS VOYAGES à prendre les mesures adaptées, pouvant aller jusqu'à l'exclusion du voyage.

Cette décision ne donne droit à aucun remboursement ni indemnité lorsque les faits sont imputables au voyageur.

5 NIVEAU DES VOYAGES ET APTITUDE PHYSIQUE

Chaque voyage est conçu pour un niveau de difficulté déterminé, précisé dans la fiche descriptive du séjour.

Ce niveau est établi à partir de plusieurs critères, notamment :

- les distances quotidiennes .
- les dénivelés .

- la durée des étapes .
- la nature des chemins empruntés .
- les conditions d'hébergement .
- l'autonomie demandée au voyageur.

Il appartient au voyageur de choisir un séjour correspondant à sa condition physique, à son expérience de la randonnée et à ses capacités.

En cas de doute, le voyageur est invité à solliciter l'avis de son médecin et à prendre contact avec SUD RANDOS VOYAGES avant son inscription.

La Société se tient à la disposition du voyageur pour l'aider à choisir un séjour adapté à son profil.

Lorsqu'au cours du voyage l'état de santé ou la condition physique d'un voyageur ne lui permet manifestement plus de poursuivre le séjour dans des conditions de sécurité suffisantes, toute décision prise dans l'intérêt de sa sécurité ou de celle du groupe s'impose au voyageur.

Les frais éventuellement engendrés par cette situation demeurent à la charge du voyageur, sauf prise en charge par son contrat d'assurance.

6 RÉSERVATION ET CONCLUSION DU CONTRAT

La réservation peut être effectuée :

- depuis le site internet de SUD RANDOS VOYAGES .
- par courrier électronique .
- par téléphone .
- ou directement auprès de l'un de nos conseillers.

Pour les voyages sur mesure, la réservation intervient après acceptation du devis établi par SUD RANDOS VOYAGES.

Le contrat est conclu dès l'acceptation du bulletin d'inscription ou du devis par le voyageur et l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente. Le paiement de l'acompte ou du règlement prévu constitue une condition d'enregistrement définitif de la réservation par SUD RANDOS VOYAGES.

La réservation est effectuée sous réserve de disponibilité des prestations.

En cas d'indisponibilité totale ou partielle du séjour demandé, SUD RANDOS VOYAGES proposera, dans la mesure du possible, une solution de remplacement. À défaut d'accord, les sommes versées seront intégralement remboursées.

La personne qui effectue une réservation pour plusieurs voyageurs certifie être mandatée pour agir en leur nom. Elle s'engage à transmettre à chacun des participants l'ensemble des documents contractuels ainsi que les informations communiquées par SUD RANDOS VOYAGES.

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, les prestations de voyage ne bénéficient pas du droit de rétractation applicable à la vente à distance.

7 PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

7.1 Prix des voyages

Le prix applicable est celui figurant sur la confirmation de réservation ou sur le devis accepté par le voyageur.

Il est exprimé en euros, toutes taxes comprises, sauf mention contraire.

Le prix comprend exclusivement les prestations indiquées dans la rubrique « Le prix comprend » de la fiche descriptive du séjour.

Sauf indication contraire, restent notamment à la charge du voyageur :

- les dépenses personnelles .
- les boissons .
- certains repas mentionnés comme libres .
- les assurances facultatives .
- les frais de transport jusqu'au lieu de départ du séjour .
- les taxes ou redevances non incluses dans le prix du voyage.

Lorsque certaines prestations font l'objet d'un supplément (chambre individuelle, nuit supplémentaire, transport, location de matériel, options...), leur montant est précisé avant la conclusion du contrat.

7.2 Révision du prix

Conformément aux dispositions du Code du tourisme, le prix du voyage peut être révisé à la hausse ou à la baisse jusqu'à vingt (20) jours avant le départ lorsque cette révision résulte exclusivement :

- d'une variation du coût du transport liée au carburant ou à d'autres sources d'énergie .
- d'une variation des taxes ou redevances imposées par un tiers ne participant pas directement à l'exécution du contrat .
- d'une variation des taux de change appliqués au voyage concerné.

Toute modification du prix est calculée sur la base des éléments ayant servi à son établissement et est portée à la connaissance du voyageur dans les conditions prévues par la réglementation.

Toute diminution du prix entraînera une réduction équivalente du montant restant dû ou un remboursement correspondant lorsque les sommes ont déjà été versées.

7.3 Modalités de paiement

Sauf dispositions particulières figurant sur la confirmation de réservation ou le devis :

- pour toute réservation effectuée plus de 30 jours avant le départ, un acompte de 35 % du montant total du voyage est demandé à l'inscription .
- le solde doit être réglé au plus tard 30 jours avant le départ .
- pour toute réservation effectuée 30 jours ou moins avant le départ, le règlement intégral est exigé à la réservation.

Pour certains voyages comprenant des prestations soumises à des conditions particulières (transport aérien ou ferroviaire, voyages sur mesure, groupes, prestations spécifiques...), un échéancier différent peut être appliqué. Celui-ci est alors précisé au moment de la réservation.

7.4 Moyens de paiement

Le règlement peut être effectué :

- par carte bancaire .
- par virement bancaire .
- par chèque bancaire (lorsque le délai avant départ le permet) .
- par Chèques-Vacances ANCV, selon les conditions en vigueur.

Le paiement est réputé effectué à la date de son encaissement effectif par SUD RANDOS VOYAGES.

7.5 Défaut de paiement

À défaut de paiement du solde dans les délais prévus, et après relance restée sans effet, SUD RANDOS VOYAGES pourra considérer que le voyageur renonce à son voyage.

Cette situation sera assimilée à une annulation à l'initiative du voyageur et entraînera l'application des frais d'annulation prévus à l'article 9.3.

8 MODIFICATION, REPORT ET ANNULATION

8.1 Modification d'une réservation

La modification ne constitue pas un droit automatique du voyageur.

Toute demande de modification d'un dossier confirmé est étudiée sous réserve de la disponibilité des prestations concernées.

Les frais suivants sont applicables :

Date de la demande	Frais
Plus de 31 jours avant le départ	15 € par dossier
De 30 à 21 jours avant le départ	25 € par dossier
De 20 jours jusqu'au départ	30 € par personne
Pendant le séjour	35 € par personne

Ces frais s'ajoutent, le cas échéant :

- aux suppléments demandés par les prestataires .
- aux différences tarifaires entre les prestations initiales et les nouvelles prestations réservées.

Toute modification demeure soumise à la faisabilité technique du changement demandé.

8.2 Report du voyage

Le report ne constitue pas un droit automatique du voyageur.

Il constitue une modification du contrat acceptée par SUD RANDOS VOYAGES sous réserve des disponibilités et des conditions applicables.

Les frais de report sont les suivants :

Date de la demande	Frais
Plus de 31 jours avant le départ	10 % du montant du séjour
De 30 à 21 jours avant le départ	35 % du montant du séjour
À partir de 20 jours avant le départ	Application des conditions d'annulation

Dans ce dernier cas, la franchise de 50 € par personne s'applique également.

Lorsqu'un report est effectué vers un autre voyage commercialisé par SUD RANDOS VOYAGES, plus de 30 jours avant le départ, aucun frais supplémentaire de changement d'agence ou de dossier n'est appliqué. Seules les éventuelles différences tarifaires entre les deux séjours restent dues.

8.3 Annulation par le voyageur

Toute annulation doit être adressée à SUD RANDOS VOYAGES par écrit.

La date retenue est celle de la réception de la demande.

Les frais d'annulation sont calculés selon le barème suivant :

Date d'annulation	Frais
Plus de 31 jours avant le départ	10 %
De 30 à 21 jours	35 %
De 20 à 14 jours	50 %
De 13 à 2 jours	75 %
La veille ou le jour du départ	100 %

À ces pourcentages s'ajoute une franchise fixe de 50 € par personne.

Les billets de transport (train, avion ou autre titre de transport émis nominativement) ne sont jamais remboursables, sauf disposition plus favorable prévue par le transporteur ou par le contrat d'assurance souscrit.

Lorsqu'une personne annule sa participation alors qu'elle partageait une chambre double ou twin avec un autre voyageur maintenant son séjour, le supplément chambre individuelle devenu applicable est facturé à la personne qui annule.

Ces frais correspondent aux coûts effectivement engagés ou irrécupérables par SUD RANDOS VOYAGES du fait de l'annulation, conformément aux dispositions du Code du tourisme.

9 MODIFICATION DU CONTRAT PAR SUD RANDOS VOYAGES

Avant le départ, SUD RANDOS VOYAGES peut être amenée à modifier certains éléments du contrat lorsque ces modifications sont rendues nécessaires par des circonstances extérieures ou par des contraintes liées à l'organisation du voyage.

9.1 Modifications mineures

Lorsqu'elles n'affectent pas une caractéristique essentielle du voyage, ces modifications sont portées à la connaissance du voyageur dans les meilleurs délais.

Il peut notamment s'agir :

- d'un changement d'hébergement vers un établissement de catégorie et de confort équivalents .
- d'une adaptation d'horaires .
- d'une modification d'un lieu de rendez-vous .
- d'un changement d'itinéraire ne modifiant pas l'esprit du voyage.

Ces adaptations ne donnent lieu à aucune indemnisation.

9.2 Modifications importantes

Lorsque SUD RANDOS VOYAGES est contrainte de modifier de manière significative une caractéristique essentielle du contrat, le voyageur en est informé dans les meilleurs délais.

Le voyageur dispose alors des droits prévus par le Code du tourisme et peut :

- accepter la modification proposée .
- accepter un voyage de substitution lorsqu'il est proposé .
- ou résoudre le contrat sans frais dans les conditions prévues par la réglementation.

10 ANNULATION DU VOYAGE PAR SUD RANDOS VOYAGES

SUD RANDOS VOYAGES peut être amenée à annuler un voyage avant le départ dans les cas prévus par le Code du tourisme.

Cette annulation peut notamment résulter :

- d'un nombre insuffisant de participants lorsque celui-ci conditionne la réalisation du voyage .
- de circonstances exceptionnelles et inévitables rendant impossible l'exécution du contrat dans des conditions normales.

Le voyageur est informé dans les meilleurs délais.

En cas d'annulation relevant de ces dispositions, les sommes versées sont remboursées conformément aux dispositions du Code du tourisme.

11 CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE

Conformément aux dispositions du Code du tourisme, le voyageur peut céder son contrat à une personne remplissant les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage.

Le voyageur informe SUD RANDOS VOYAGES de cette cession dans un délai raisonnable avant le début du voyage, permettant son traitement administratif et l'information des prestataires concernés.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du voyage ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuellement occasionnés par cette cession.

SUD RANDOS VOYAGES informera le cédant des frais réellement supportés pour effectuer ce changement. Ceux-ci correspondront exclusivement aux coûts facturés par les prestataires concernés (transporteurs, hébergeurs ou autres fournisseurs) ainsi qu'aux frais administratifs nécessaires au traitement du dossier.

Lorsque certaines prestations ne peuvent être transférées, notamment en raison des conditions imposées par un transporteur ou un prestataire, SUD RANDOS VOYAGES en informe le voyageur dans les meilleurs délais.

12 FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Avant son départ, chaque voyageur doit être en possession des documents nécessaires à la réalisation du voyage.

Selon la destination, il peut s'agir notamment :

- d'une carte nationale d'identité en cours de validité .
- d'un passeport .
- d'un visa .
- d'une autorisation de sortie du territoire pour les mineurs lorsque celle-ci est requise .
- ou de tout autre document exigé par les autorités compétentes.

Le voyageur est seul responsable de la conformité, de la validité et de la présentation de ses documents de voyage.

Le refus d'embarquement, d'entrée sur un territoire ou de participation au séjour résultant d'un document non conforme, périmé ou absent ne peut engager la responsabilité de SUD RANDOS VOYAGES.

Lorsque des formalités sanitaires particulières sont exigées par les autorités compétentes (vaccination, certificat médical, tests ou autres mesures), il appartient au voyageur de s'assurer qu'il remplit les conditions requises avant son départ.

SUD RANDOS VOYAGES communique les informations dont elle dispose au moment de la réservation. Toutefois, les réglementations pouvant évoluer rapidement, le voyageur est invité à vérifier les informations officielles avant son départ.

13 ASSURANCES

13.1 Assurance responsabilité civile professionnelle

SUD RANDOS VOYAGES est titulaire d'une assurance de responsabilité civile professionnelle conforme aux dispositions du Code du tourisme.

Cette assurance couvre les conséquences pécuniaires de la responsabilité pouvant incomber à SUD RANDOS VOYAGES dans le cadre de son activité d'opérateur de voyages et de séjours.

Elle ne se substitue pas à la responsabilité civile personnelle du voyageur.

13.2 Assurances facultatives

Afin de voyager dans les meilleures conditions, SUD RANDOS VOYAGES propose plusieurs formules d'assurance adaptées aux voyages à pied.

Selon les séjours, ces assurances peuvent notamment couvrir :

- l'annulation du voyage .
- l'assistance et le rapatriement .
- les frais de recherche et de secours .
- les frais médicaux à l'étranger .
- les bagages .
- l'interruption de séjour .
- les retards de transport.

Les garanties, plafonds d'indemnisation, exclusions et franchises sont détaillés dans la notice d'information remise avant la conclusion du contrat.

Le voyageur est invité à en prendre connaissance avant toute souscription.

13.3 Souscription

La souscription d'une assurance est proposée au moment de la réservation.

Elle demeure facultative, sauf mention contraire.

Le choix du voyageur est enregistré lors de la conclusion du contrat.

13.4 Déclaration d'un sinistre

Toute demande d'indemnisation relève exclusivement de l'assureur.

Le voyageur s'engage à déclarer son sinistre directement auprès de celui-ci dans les délais prévus au contrat d'assurance.

SUD RANDOS VOYAGES peut accompagner le voyageur dans ses démarches administratives mais ne peut intervenir dans la décision de prise en charge ou d'indemnisation.

13.5 Prime d'assurance

Toute prime d'assurance souscrite est acquise dès la confirmation de la réservation.

Elle n'est pas remboursable, sauf disposition contraire prévue par le contrat d'assurance ou par la réglementation applicable.

14 DÉROULEMENT DU SÉJOUR

Le voyageur s'engage à respecter les horaires, les consignes communiquées par SUD RANDOS VOYAGES ainsi que celles des accompagnateurs et des prestataires intervenant pendant le séjour.

Il adopte un comportement respectueux des autres voyageurs, des habitants, des hébergeurs, des espaces naturels et des activités rencontrées au cours du voyage.

Lorsque le comportement d'un voyageur compromet le bon déroulement du séjour, la sécurité des personnes ou le respect des autres participants, SUD RANDOS VOYAGES peut prendre toute mesure adaptée, y compris son exclusion du voyage.

Cette décision ne donne lieu à aucun remboursement lorsque les faits sont imputables au voyageur.

14.1 Adaptation du programme

Pour assurer la sécurité des voyageurs ou permettre la bonne exécution du séjour, SUD RANDOS VOYAGES peut être amenée à modifier certaines prestations avant ou pendant le voyage.

Ces adaptations peuvent notamment concerner :

- un itinéraire .
- une étape .
- un hébergement .
- un transfert .
- un horaire .
- une prestation accessoire.

Elles peuvent résulter notamment :

- des conditions météorologiques .
- d'un incendie .
- d'une fermeture administrative .
- d'un éboulement .
- d'une crue .
- de travaux .
- d'une interdiction temporaire de circulation .
- d'un risque sanitaire .
- ou de toute circonstance exceptionnelle et inévitable.

Lorsque ces adaptations ne modifient pas une caractéristique essentielle du voyage, elles ne donnent lieu à aucune indemnisation.

SUD RANDOS VOYAGES s'efforce alors de proposer une solution présentant un niveau de prestation équivalent.

14.2 Respect des consignes

Le voyageur s'engage à respecter :

- les consignes de sécurité .
- les horaires communiqués .
- les indications des accompagnateurs et des prestataires .

- les réglementations locales .
- les règles applicables dans les espaces naturels traversés.

Tout comportement susceptible de compromettre la sécurité d'une personne, le bon déroulement du séjour ou le respect des autres participants pourra entraîner l'exclusion du voyage, sans indemnité ni remboursement.

14.3 Conditions physiques

Chaque voyageur demeure responsable de l'évaluation de ses capacités physiques au regard du niveau annoncé pour le séjour.

En cas de doute, il lui appartient de solliciter l'avis de son médecin avant son inscription.

Si l'état physique d'un participant ne lui permet manifestement pas de poursuivre le séjour dans des conditions de sécurité suffisantes, SUD RANDOS VOYAGES ou son représentant sur place pourra prendre toute mesure adaptée, y compris organiser son retour anticipé.

Les frais qui en résultent restent à la charge du voyageur, sauf prise en charge par son assurance.

15 RANDONNÉES EN LIBERTÉ

Les séjours en liberté sont réalisés sans accompagnateur.

Le voyageur évolue sous sa propre responsabilité à partir des documents de voyage fournis par SUD RANDOS VOYAGES.

Ces documents peuvent comprendre, selon les séjours :

- un carnet de voyage numérique .
- un topo de randonnée .
- des cartes .
- des fichiers GPX .
- des informations pratiques sur les étapes et les hébergements.

Le voyageur demeure responsable de son orientation et de ses choix d'itinéraire.

Il lui appartient :

- de préparer chaque étape .

- de consulter les conditions météorologiques .
- de respecter les éventuelles restrictions d'accès .
- de disposer d'un équipement adapté.

Les itinéraires empruntent parfois des sentiers dont les caractéristiques peuvent évoluer sous l'effet des conditions naturelles ou des interventions réalisées sur le terrain.

Le voyageur accepte cette part d'aléa inhérente à la pratique de la randonnée en milieu naturel.

Il est invité à signaler à SUD RANDOS VOYAGES toute anomalie importante constatée sur l'itinéraire afin de contribuer à l'amélioration continue des documents de voyage.

16 HÉBERGEMENTS

16.1 Nature des hébergements

Les hébergements proposés par SUD RANDOS VOYAGES sont sélectionnés pour leur qualité d'accueil, leur situation sur l'itinéraire et leur adéquation avec l'esprit du voyage.

Selon les séjours, ils peuvent être composés notamment :

- d'hôtels .
- de chambres d'hôtes .
- de gîtes .
- d'auberges .
- de refuges .
- ou de tout autre hébergement mentionné dans la fiche descriptive.

Les catégories de confort correspondent aux normes en vigueur dans le pays concerné lorsqu'elles existent.

Les hébergements proposés privilégient, chaque fois que cela est possible, des établissements indépendants et des structures à taille humaine.

16.2 Répartition des chambres

Sauf demande particulière acceptée par SUD RANDOS VOYAGES, les chambres sont attribuées selon les modalités prévues lors de la réservation.

Les chambres doubles comportent soit un grand lit, soit deux lits séparés selon les disponibilités des hébergeurs.

Les chambres twin, triples ou individuelles sont proposées uniquement lorsqu'elles sont disponibles et peuvent donner lieu à un supplément de prix.

16.3 Répartition entre plusieurs hébergements

Dans certains territoires, la capacité d'accueil des hébergements peut conduire à répartir les participants d'un même groupe dans plusieurs établissements proches.

Cette organisation ne constitue pas une modification essentielle du contrat dès lors que les prestations demeurent équivalentes.

16.4 Horaires d'arrivée

Sauf indication contraire figurant dans les documents de voyage, les voyageurs sont invités à rejoindre leur hébergement entre 17 h et 19 h.

En cas d'arrivée tardive, il appartient au voyageur d'en informer directement l'hébergeur ou SUD RANDOS VOYAGES dans les meilleurs délais.

16.5 Modification d'hébergement

Pour des raisons indépendantes de sa volonté, SUD RANDOS VOYAGES peut être amenée à remplacer un hébergement prévu par un établissement offrant des prestations de catégorie et de confort équivalents.

Une telle modification ne constitue pas une modification essentielle du contrat.

17 TRANSPORT DES BAGAGES

Lorsque le séjour comprend le transport des bagages, celui-ci est assuré entre les hébergements prévus au programme.

Sauf mention contraire, chaque voyageur peut confier :

- un seul bagage .
- d'un poids maximum de 13 kg .
- correctement fermé et identifié à l'aide d'une étiquette fournie par le voyageur.

Le voyageur est invité à conserver avec lui pendant la randonnée tous les effets dont il peut avoir besoin au cours de la journée.

Le transport des bagages ne concerne notamment pas :

- les objets de valeur .
- les documents d'identité .
- les espèces .
- les bijoux .
- le matériel informatique .
- les objets fragiles.

Ces effets restent sous la responsabilité du voyageur.

Tout bagage dépassant le poids autorisé pourra être refusé ou faire l'objet d'une facturation complémentaire lorsque le transporteur accepte sa prise en charge.

Le transporteur de bagages reste responsable des bagages qui lui sont confiés dans les limites prévues par la réglementation applicable. SUD RANDOS VOYAGES ne saurait être tenue responsable des objets exclus du transport ou des bagages non conformes aux conditions prévues.

18 ANIMAUX DE COMPAGNIE ET RANDONNÉE AVEC UN ÂNE

18.1 Animaux de compagnie

La participation à un séjour avec un animal de compagnie est possible uniquement lorsque cette possibilité est indiquée ou acceptée par SUD RANDOS VOYAGES avant la réservation.

Lorsqu'un animal est admis :

- un supplément de 10 € par nuit et par animal est appliqué .
- ce supplément correspond aux frais facturés par les hébergements à SUD RANDOS VOYAGES.

Certaines prestations peuvent entraîner un coût complémentaire, notamment :

- les navettes .
- les taxis .
- le transport d'un chien de grande taille .
- ou toute autre prestation nécessitant une organisation particulière.

Ces frais sont facturés au coût réel.

Le propriétaire demeure responsable de son animal pendant toute la durée du séjour.

Il veille au respect :

- des règles fixées par les hébergeurs .
- des consignes des transporteurs .
- des réglementations locales .
- ainsi que de la sécurité des autres voyageurs.

Les éventuels dommages causés par l'animal restent à la charge de son propriétaire.

18.2 Randonnée avec un âne ou un animal de bât.

Lorsque le séjour prévoit la présence d'un âne de bât, les prestations correspondantes sont directement intégrées dans le prix du voyage.

Elles figurent dans la rubrique « Le prix comprend » de la fiche descriptive.

Le voyageur s'engage à respecter les consignes données par le prestataire chargé de l'animal et à utiliser le matériel mis à disposition conformément aux recommandations reçues.

Toute dégradation résultant d'une utilisation manifestement inadaptée pourra engager la responsabilité du voyageur.

19 RESPONSABILITÉ

19.1 Responsabilité de SUD RANDOS VOYAGES

SUD RANDOS VOYAGES est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat, conformément aux dispositions du Code du tourisme.

Cette responsabilité s'exerce, que les prestations soient exécutées directement par SUD RANDOS VOYAGES ou par des prestataires sélectionnés pour leur réalisation.

19.2 Limites de responsabilité

La responsabilité de SUD RANDOS VOYAGES ne peut être engagée lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable :

- au voyageur .
- à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat et présentant un caractère imprévisible ou inévitable .
- à des circonstances exceptionnelles et inévitables au sens du Code du tourisme.

19.3 Responsabilité du voyageur

Le voyageur demeure responsable :

- de ses effets personnels pendant toute la durée du séjour .
- des dommages qu'il pourrait causer aux hébergements, aux moyens de transport ou aux équipements mis à sa disposition .
- du respect des réglementations locales et des consignes de sécurité.

Le voyageur répond également des conséquences résultant d'une initiative personnelle ou du non-respect des consignes communiquées par SUD RANDOS VOYAGES ou ses prestataires.

19.4 Prestataires

Pour assurer la réalisation de ses voyages, SUD RANDOS VOYAGES fait appel à des prestataires indépendants, notamment pour :

- les hébergements .
- le transport des bagages .
- les transferts .
- les services de taxi .
- les accompagnateurs .
- les locations d'ânes de bât .
- ou toute autre prestation prévue au contrat.

Chaque prestataire demeure responsable de la bonne exécution des prestations qui lui sont confiées.

SUD RANDOS VOYAGES reste responsable envers le voyageur de la bonne exécution du contrat de voyage dans les conditions prévues par le Code du tourisme.

20 ASSISTANCE AU VOYAGEUR

Conformément au Code du tourisme, SUD RANDOS VOYAGES apporte au voyageur une assistance appropriée lorsqu'il rencontre des difficultés au cours de son séjour.

Cette assistance peut notamment consister à :

- fournir des informations utiles sur les services de santé ou les autorités locales .

- faciliter la recherche d'une solution de transport ou d'hébergement lorsque la situation le nécessite .
- mettre le voyageur en relation avec les prestataires concernés .
- accompagner le voyageur dans les démarches relevant de son contrat d'assurance.

Lorsque les difficultés rencontrées résultent d'une faute intentionnelle ou d'une négligence caractérisée du voyageur, SUD RANDOS VOYAGES pourra demander le remboursement des frais raisonnables engagés pour lui porter assistance, dans les conditions prévues par la réglementation.

21 FORCE MAJEURE ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INÉVITABLES

Les obligations respectives des parties peuvent être suspendues ou adaptées lorsqu'un événement constitutif d'une circonstance exceptionnelle et inévitable au sens du Code du tourisme empêche l'exécution normale du contrat.

Peuvent notamment être concernés :

- les catastrophes naturelles .
- les incendies .
- les inondations .
- les épidémies ou crises sanitaires .
- les décisions des autorités administratives .
- les conflits armés .
- les mouvements sociaux affectant les transports .
- ou tout autre événement répondant à la définition prévue par le Code du tourisme.

Dans une telle situation, SUD RANDOS VOYAGES met en œuvre toutes les mesures raisonnables permettant d'assurer, dans la mesure du possible, la poursuite ou l'adaptation du voyage.

Lorsque l'exécution du contrat devient impossible, les droits des parties sont déterminés conformément aux dispositions du Code du tourisme.

22 RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

22.1 Pendant le séjour

Le voyageur est invité à signaler dans les meilleurs délais toute difficulté rencontrée pendant son séjour afin qu'une solution puisse être recherchée dans les meilleures conditions.

Selon la nature de la difficulté, le voyageur contacte :

- son accompagnateur .
- l'hébergeur concerné .
- ou SUD RANDOS VOYAGES, grâce aux coordonnées figurant dans ses documents de voyage.

Un signalement rapide permet souvent de résoudre immédiatement la difficulté rencontrée.

22.2Après le séjour

Toute réclamation relative à l'exécution du voyage peut être adressée par écrit à SUD RANDOS VOYAGES, accompagnée de tout document utile à son examen.

SUD RANDOS VOYAGES s'engage à accuser réception de la demande et à y répondre dans les meilleurs délais.

22.3Médiateur de la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation relatives à la médiation des litiges de consommation, le voyageur peut recourir gratuitement au service de médiation compétent après avoir préalablement adressé une réclamation écrite à SUD RANDOS VOYAGES et en l'absence de réponse satisfaisante dans les conditions prévues par la réglementation.

Le médiateur compétent est :

Médiation Tourisme et Voyage (MTV)
MTV Médiation Tourisme Voyage
15 avenue Carnot
75017 Paris

Site internet Médiation Tourisme et Voyage : [Site internet Médiation Tourisme et Voyage](#)

23PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles recueillies par SUD RANDOS VOYAGES sont traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la législation française applicable.

Ces données sont utilisées exclusivement pour :

- la préparation et l'exécution du contrat de voyage .
- la gestion de la relation avec les voyageurs .
- le respect des obligations légales et comptables .
- l'envoi d'informations commerciales lorsque le voyageur y a expressément consenti.

Certaines données peuvent être transmises aux prestataires intervenant dans l'organisation du voyage, dans la seule mesure nécessaire à l'exécution des prestations réservées.

Le voyageur dispose notamment d'un droit :

- d'accès .
- de rectification .
- d'effacement .
- de limitation du traitement .
- d'opposition .
- et de portabilité de ses données.

Les modalités d'exercice de ces droits sont précisées dans la Politique de confidentialité de SUD RANDOS VOYAGES, disponible sur son site internet.

24 DISPOSITIONS FINALES

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français.

Si l'une de leurs dispositions devait être déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions conserveraient leur plein effet.

Le fait pour SUD RANDOS VOYAGES de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les présentes Conditions Générales de Vente entrent en vigueur à compter du 1er janvier 2026 et remplacent toute version antérieure.

25 INFORMATIONS LÉGALES

Les présentes Conditions Générales de Vente sont celles de :

SUD RANDOS VOYAGES SARL enregistrée au RCS de CASTRES (Tarn)

Siège social : 29 rue Alsace Lorraine - 81500 LAVAUUR

RCS : 930 656 632 00013

Immatriculation Atout France : IM081250001

Téléphone : 05 63 77 50 31

Téléphone d'urgence : 06 52 40 80 34 (un message sur le répondeur vous indiquera la procédure à suivre en cas d'urgence)

Courriel : contact@sudrandos.com

Site internet : www.sudrandos.com

Protection contre l'insolvabilité

SUD RANDOS VOYAGES bénéficie d'une garantie financière permettant le remboursement des sommes versées par les voyageurs en cas d'insolvabilité, conformément aux dispositions du Code du tourisme.

Lorsque le forfait comprend un transport, cette garantie couvre également le rapatriement des voyageurs.

Garantie financière : GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION, 8-10 RUE D'ASTORG, 75008 PARIS.

Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : MMA IARD (SIREN 440048882), 160 RUE HENRI CHAMPION, 72030 LE MANS CEDEX 9

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français.

Tout litige qui ne pourrait être résolu à l'amiable pourra être soumis au médiateur de la consommation compétent avant toute action judiciaire, dans les conditions prévues par les textes en vigueur.

26 HIÉRARCHIE DES DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat conclu entre le voyageur et SUD RANDOS VOYAGES est composé des documents suivants, classés par ordre de priorité :

1. les Conditions Particulières de Vente figurant sur le devis ou la confirmation de réservation .
2. les présentes Conditions Générales de Vente .
3. la fiche descriptive du voyage .
4. les documents de voyage remis avant le départ.

En cas de contradiction entre plusieurs documents, celui figurant à un rang supérieur prévaut.

Les documents de voyage précisent notamment les informations pratiques nécessaires au bon déroulement du séjour, sans modifier les droits et obligations résultant du contrat.

27 OBLIGATION D'INFORMATION DU VOYAGEUR

Afin de permettre la bonne exécution du voyage dans des conditions de sécurité et d'organisation satisfaisantes, le voyageur s'engage à communiquer à SUD RANDOS VOYAGES, avant le départ, toute information personnelle utile à la sécurité du séjour ou nécessaire à l'adaptation des prestations réservées.

Il s'agit notamment :

- d'une situation nécessitant un aménagement particulier ;
- d'une allergie grave ou d'une contrainte alimentaire nécessitant une adaptation des prestations ;
- de toute difficulté susceptible d'avoir une incidence significative sur la participation au séjour ;
- de toute information dont la connaissance est nécessaire à la bonne exécution du contrat.

SUD RANDOS VOYAGES traite ces informations uniquement dans la mesure nécessaire à l'organisation du voyage et conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

SUD RANDOS VOYAGES ne pourra être tenue responsable des difficultés résultant de l'absence de communication d'informations nécessaires à l'organisation ou à la sécurité du séjour lorsque celles-ci étaient connues du voyageur.

ANNEXE 1 - DÉFINITIONS

Aux fins des présentes Conditions Générales de Vente, les termes ci-après ont la signification suivante.

Accompagnateur

Professionnel chargé d'encadrer un groupe lors d'un séjour accompagné. Il assure la conduite de la randonnée, veille à la sécurité du groupe dans le cadre de sa mission et contribue au bon déroulement du séjour.

Circonstances exceptionnelles et inévitables

Situation échappant au contrôle de la partie qui l'invoque, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Il peut notamment s'agir d'événements naturels, climatiques, sanitaires, administratifs ou de sécurité.

Documents de voyage

Ensemble des documents remis au voyageur avant son départ, comprenant notamment, selon le séjour :

- la confirmation de réservation .
- le carnet de voyage .
- les informations pratiques .
- les fichiers GPX .
- les cartes .
- les bons d'échange éventuels.

Prestataire

Toute personne physique ou morale intervenant dans l'exécution du voyage pour le compte de SUD RANDOS VOYAGES, notamment les hébergeurs, transporteurs, taxis, accompagnateurs, loueurs d'ânes, transporteurs de bagages ou autres partenaires locaux.

Randonnée en liberté

Séjour réalisé sans accompagnateur, au cours duquel le voyageur progresse de manière autonome à partir des documents de voyage remis par SUD RANDOS VOYAGES.

Voyage à forfait

Combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage constituant un voyage à forfait au sens du Code du tourisme.

Voyage sur mesure

Voyage conçu à la demande d'un ou plusieurs voyageurs à partir de prestations personnalisées faisant l'objet d'un devis spécifique.

Voyageur

Toute personne physique inscrite à un voyage organisé ou commercialisé par SUD RANDOS VOYAGES, qu'elle soit signataire du contrat ou participante au séjour.

ANNEXE 2 - FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE À FORFAIT (Article R.211-4 du Code du tourisme)

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 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.

SUD RANDOS VOYAGES sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, SUD RANDOS VOYAGES 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.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le Code du tourisme

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre rapidement l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat. Dans ce cas, le voyageur bénéficie d'une réduction de prix correspondante en cas de diminution des coûts concernés.

Une augmentation de prix ne peut en aucun cas intervenir moins de vingt jours avant le début du forfait.

Si l'augmentation de prix dépasse 8 % du prix total du forfait, le voyageur peut accepter une modification proposée ou demander la résolution du contrat sans frais.

Les voyageurs peuvent demander une réduction de prix lorsqu'une prestation n'est pas exécutée conformément au contrat.

Les voyageurs peuvent obtenir un dédommagement approprié lorsque l'exécution du forfait est affectée par un défaut, sauf lorsque celui-ci est imputable au voyageur ou résulte de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Les voyageurs bénéficient d'une assistance lorsqu'ils rencontrent des difficultés.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les sommes versées seront remboursées. Lorsque le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est également garanti.

Organisateur

SUD RANDOS VOYAGES SARL
29 rue Alsace Lorraine
81500 Lavaur
France

Garantie financière :
GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION
8-10 rue d'Astorg
75008 Paris

ANNEXE 3 - NOTRE MANIÈRE DE CONCEVOIR LE VOYAGE

Chez SUD RANDOS VOYAGES, nous pensons que marcher est une manière de découvrir un territoire.

Nos voyages sont conçus pour permettre à chacun de comprendre les paysages traversés, leur histoire, les activités qui les façonnent et les femmes et les hommes qui y vivent.

Nous privilégions des itinéraires qui prennent le temps de la découverte, des hébergements à taille humaine et des partenaires profondément ancrés dans leur territoire.

Cette manière de voyager s'inscrit naturellement dans les valeurs portées par les Parcs naturels régionaux et les Parcs nationaux, avec lesquels nous sommes engagés au travers des marques Valeurs Parc naturel régional et Esprit parc national.

Ces distinctions récompensent une démarche qui privilégie le respect des patrimoines naturels et culturels, le soutien à l'économie locale et une pratique responsable du tourisme.

Nous attachons également une grande importance à la qualité de l'information que nous transmettons. Nous nous efforçons de décrire nos voyages avec précision afin que chacun puisse choisir un séjour correspondant réellement à ses attentes, à son expérience et à ses capacités.

Enfin, nous considérons qu'un voyage ne s'achève pas au retour.

Avant chaque voyage sur mesure, nous prenons le temps de valider avec nos voyageurs que le projet correspond bien à leurs attentes. Une question simple guide cette étape : « Est-ce qu'on est OK ? »

Après chaque séjour, nous sollicitons systématiquement leur retour avec la même simplicité : « Donnez-nous votre avis. »

Ces échanges font partie intégrante de notre travail. Ils nous permettent de faire évoluer nos itinéraires, d'améliorer nos documents de voyage, de renforcer nos partenariats et de continuer à progresser, année après année.

Parce qu'un voyage se construit avec celles et ceux qui le vivent, nous considérons l'écoute comme l'un des fondements de notre métier.

Cette annexe est non contractuelle, elle exprime la manière dont SUD RANDOS VOYAGES conçoit ses voyages. Elle ne crée ni droit ni obligation contractuelle et n'a pas vocation à modifier les présentes Conditions Générales de Vente.