

# CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

## CONDITIONS DE VENTE

L'inscription à l'un de nos séjours ou voyages à pied, implique l'acceptation de nos conditions de vente. En cas de contradiction entre les conditions de vente figurant sur la brochure et celles du site internet ([www.surleshauteurs.com](http://www.surleshauteurs.com)), ces dernières prévaudront.

L'agence Sur Les Hauteurs propose des séjours considérés, au sens de la réglementation, comme « des forfaits », et à ce titre, vous bénéficiez notamment des droits énoncés ci-après à la rubrique Droits du Voyageur.

- **Nos offres de séjours**

Nous proposons des séjours en formule : accompagnée ou en liberté, ou personnalisé et à la carte, à pied, à réaliser en groupe ou non.

Sur notre site internet, nous mettons à disposition nos fiches techniques fournissant des informations détaillées sur la nature et spécificité de chaque séjour.

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

Sur notre site et sur ce descriptif, une rubrique « date et prix » vous permettra d'avoir une indication sur le prix du séjour à la date envisagée.

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 de notre agence Sur Les Hauteurs, ainsi que de tout spécialiste (Ex. : médecin traitant en cas d'antécédents médicaux) afin de valider votre capacité à entreprendre le séjour envisagé.

**Séjours accompagnés :**

Ces circuits permettent de voyager en groupe avec un accompagnateur montagne ou un guide. Un minimum de participants peut être requis, cette information figure sur notre site internet et 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.

**Séjour Liberté :**

Ces circuits permettent de voyager sans guide où et avec qui vous voulez, à la date que vous souhaitez. Nous vous proposons un itinéraire, nous réservons vos hébergements, le transfert des bagages ou pas, nous organisons la logistique et vous recevez la documentation nécessaire à la réalisation de ce séjour ou voyage à pied (si à l'étranger). Le circuit s'effectuant sans accompagnateur, ce séjour s'effectue sous l'entière responsabilité de chaque participant. Le participant devra être capable de se repérer sur une carte et toute modification du programme à l'initiative du participant est réalisée sous sa propre responsabilité. La responsabilité de l'agence Sur Les Hauteurs ne saurait être engagée notamment en cas d'erreur d'itinéraire, d'incident ou accident survenu au cours du voyage.

### **Séjour personnalisé et à la carte :**

Nombreux de nos séjours sont personnalisables et nous sommes en capacité à répondre à toutes demandes à la carte : nous pouvons aménager le circuit et le monter ensemble, adapter le confort, le niveau, la date pour 2 personnes ou un groupe.

- **Inscriptions et paiement**

L'inscription à l'un de nos programmes implique l'adhésion aux conditions de vente. Vous pouvez vous inscrire sur notre site internet en remplissant le formulaire en ligne ou en demandant notre bulletin d'inscription envoyé par mail ou par courrier.

L'inscription devient effective après avoir rempli et signé la fiche d'inscription, et versé un acompte de 30% minimum du montant du séjour ou 50% si voyage avec de l'aérien.

Le solde sans rappel de notre part, devra être réglé impérativement au plus tard 30 jours avant le départ. Si l'inscription intervient moins de 30 jours avant le départ, elle devra être accompagnée de l'intégralité du montant du séjour. Une inscription non soldée dans les délais pourra être annulée sans rappel, l'acompte restant acquis à l'agence Sur Les Hauteurs. La facture envoyée par mail lors du paiement de l'acompte tient lieu de confirmation d'inscription. Il ne sera pas envoyé de récépissé ou autres justificatifs lors du paiement de celui-ci.

**Attention** : n'envoyez jamais de chèque seul, sans bulletin d'inscription ou sans explication.

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.

Si le séjour souscrit est complet ou indisponible, Sur Les Hauteurs procèdera au remboursement de l'intégralité des sommes versées dans les meilleurs délais et sans retenue d'aucune somme (à part si une assurance a été contractée).

La personne qui effectue l'inscription pour le compte d'autres participants s'engage à transmettre les informations fournies à Sur Les Hauteurs à chaque participant.

Conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage.

### **Conditions particulières pour les séjours en liberté :**

Pour toute inscription à moins de 8 jours du départ, et dans le cas où votre dossier doit être envoyé, un supplément vous sera facturé pour frais d'envoi express (Chronopost), prix donné par la Poste, et le paiement devra être obligatoirement effectué par carte de crédit.

Après notre validation et confirmation de votre séjour, tous changements et modifications demandés seront facturés **30 €** par dossier liberté.

Des frais d'inscription sont à rajouter au tarif du séjour pour toute inscription à 8 jours et moins selon le barème ci-dessous :  
-à moins de 8 jours : **+20 €** par dossier. En cas d'annulation de votre part, ces frais d'inscription seront maintenus.

- **Prix**

Sauf indication contraire dans la fiche technique, ils comprennent, (du point de rendez-vous au point de dispersion) : les frais d'organisation et d'encadrement, les transports, l'hébergement et la nourriture.

Ils ne comprennent pas les assurances, les surcharges carburants et autres taxes, les options, les dépenses à caractère personnel (boissons, pourboires, etc.). Toute modification des taux de change, des prix des transporteurs ou autres prestataires de service, peut entraîner le réajustement des prix.

Les prix sont établis à la date sur la base du cours des changes, des tarifs aériens, des prestations au sol, du coût des carburants, connus à ce jour et susceptibles de réajustements d'ici à la date du départ. En cas de modifications de ces tarifs et coûts, Sur Les Hauteurs est autorisé à réajuster le prix des séjours proposés.

Certains tarifs sont réajustés en cours de saison. Les prix applicables sont ceux accessibles sur le site Internet [www.surleshauteurs.com](http://www.surleshauteurs.com). Lors de la confirmation de votre séjour, le prix est définitif et payable 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.

Le prix total facturé pourra être différent de celui figurant dans la brochure, compte tenu des suppléments éventuels sollicités par le participant et des ajustements tarifaires du transport aérien (rachat de sièges ou changement de classe de réservation). En cas de modification, le prix du circuit est communiqué au participant pour accord, puis mentionné sur son bon de commande.

Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations relatives aux séjours qu'il a choisis disponibles sur [www.surleshauteurs.com](http://www.surleshauteurs.com) grâce aux fiches techniques qui lui ont été fournies.

#### • **Assurance**

Conformément à la réglementation l'agence Sur Les Hauteurs possède une assurance en Responsabilité Civile Professionnelle. Nous ne saurions nous substituer à la responsabilité civile individuelle.

L'agence Sur Les Hauteurs a négocié et souscrit pour vous auprès d'ASSURINCO 3 formules d'assurance :

- **Assurance Annulation** + bagages + extension pandémie et épidémie (3,4% du montant du séjour).
- **Assurance Assistance Rapatriement** + RC + pandémie et épidémie (2% du montant du séjour).
- **Assurance Multirisques** : Annulation, Assistance Rapatriement, bagages, Retard transport + interruption séjour + extension pandémie et épidémie : (4,8% du montant du séjour).

Si vous avez votre assurance, il nous faudra une photocopie de votre attestation.

**Que comprend l'extension COVID dans l'assurance multirisque à 4,8% : Annulation** : L'annulation pour cause de COVID doit être déclarée dans le mois précédent le départ. **Assistance, rapatriement, frais de secours** : Frais hôteliers suite à mise en quarantaine (80 €/nuit – maxi 14 nuits) ; Soutien psychologique suite à mise en quarantaine ; Frais médicaux sur place ; Retour impossible suite à vol annulé par autorités ou compagnie aérienne (1000 €) ; Frais hôteliers suite retour impossible (80 €/nuit – maxi 14 nuits).

Un extrait des conditions générales peut être téléchargé sur notre site ou vous sera envoyé sur simple demande de votre part. Le montant de l'assurance est dû dès l'inscription et ne peut faire l'objet d'aucun remboursement. Vous êtes dans l'obligation de nous faire parvenir votre assurance assistance et rapatriement si vous ne souscrivez pas à celle proposée par l'agence Sur Les Hauteurs.

Pour les séjours à l'étranger, les participants possédant une assistance rapatriement personnelle devront remplir un formulaire et nous fournir une attestation de leur assurance. Il est notamment important de vérifier que votre destination ne fait pas partie des pays exclus.

Un extrait des conditions générales peut être téléchargé sur notre site ou vous sera envoyé sur simple demande de votre part. Le montant de l'assurance est dû dès l'inscription et ne peut faire l'objet d'aucun remboursement. Vous êtes dans l'obligation de nous faire parvenir votre assurance assistance et rapatriement si vous ne souscrivez pas à celle proposée par l'agence Sur Les Hauteurs.

Pour les séjours à l'étranger, les participants possédant une assistance rapatriement personnelle devront remplir un formulaire et nous fournir une attestation de leur assurance. Il est notamment important de vérifier que votre destination ne fait pas partie des pays exclus.

- **Responsabilité**

Les renseignements fournis sur la fiche technique le sont à titre indicatif, ils ne peuvent engager notre responsabilité.

En aucun cas nous ne sommes responsables de l'impossibilité d'un participant de présenter des documents en règle lors du passage des frontières. Dans l'impossibilité de prendre le départ à la suite d'une négligence de votre part, aucun remboursement ne pourra intervenir.

L'agence Sur Les Hauteurs agissant en qualité d'intermédiaire entre, d'une part le client, et d'autre part les prestataires de service (transporteurs, compagnies aériennes, etc.), ne saurait être confondue avec ces derniers qui, en tout état de cause, conservent leur responsabilité propre.

Pendant le voyage, des modifications de programme liées aux difficultés d'organisation ou décidées pour des raisons de sécurité ou de force majeure peuvent survenir. Elles n'engagent pas la responsabilité de l'agence Sur Les Hauteurs. Les participants ne peuvent prétendre à remboursement ou indemnité, notamment du fait de la modification de la durée du voyage initialement prévu ou de retard à une escale aérienne etc. Les éventuels frais additionnels (taxes, hôtel, parking, rachat de titres de transport...) resteront à la charge du participant. Enfin, La Convention de Montréal, précise dans son article 19 : "Le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien des passagers, de bagages ou de marchandises. Cependant, le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés ou mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre."

Les compagnies aériennes, sur la base de cette réglementation, limitent leur responsabilité en cas de retard, de modification d'aéroport ou d'escale. Ainsi, il est fréquent que soit mentionnée sur les billets d'avion la mention suivante : « Le transporteur s'engage à faire de son mieux pour transporter le passager et les bagages avec une diligence raisonnable. » Les heures indiquées sur les horaires ne sont pas garanties et ne font pas partie du présent contrat. Le transporteur peut, sans préavis, se substituer à d'autres transporteurs, utiliser d'autres avions. Il peut modifier ou supprimer les escales prévues sur le billet en cas de nécessité. Les horaires peuvent être modifiés sans préavis. Le transporteur n'assume aucune responsabilité pour les correspondances». L'agence Sur Les Hauteurs ne peut que prendre acte de cette limitation de responsabilité et ne pourra en conséquence être responsable des conséquences liées à de telles hypothèses.

L'agence Sur Les Hauteurs est assurée en Responsabilité Civile Professionnelle auprès des Mutuelles du Mans. Cette RCP ne saurait se substituer à la Responsabilité Civile Individuelle dont chaque participant doit être titulaire.

En cas de voyages liberté, le circuit s'effectuant sans accompagnateur, le séjour s'effectue sous l'entière responsabilité de chaque participant. Le participant devra être capable de se repérer sur une carte et toute modification du programme à l'initiative du participant est réalisée sous sa propre responsabilité. Ainsi le circuit s'effectuant sans accompagnateur, la

responsabilité de L'agence Sur Les Hauteurs ne saurait être engagée notamment en cas d'erreur d'itinéraire, d'incident ou accident survenu au cours du voyage.

- **Conditions d'annulation/Résolution**

**DE VOTRE PART :**

Les retenues ci-dessous vous seront remboursées si vous remplissez l'une des nombreuses conditions de l'assurance-annulation, déduction faite du montant de la prime d'assurance et de la somme retenue pour frais de dossier.

L'annulation devra nous être notifiée par téléphone ou mail et confirmée par mail. L'annulation sera effective à la date de réception du mail. Attention, pour que ces conditions d'annulation s'appliquent, vous devez avoir payé l'intégralité de votre séjour.

Pour tout séjour avec aérien ou bateau, le billet étant émis dès l'inscription et aux dates imposées par la compagnie pour certains types de tarifs, il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100% du prix du billet avec les taxes, quelle que soit la date d'annulation de votre séjour.

En cas de modification du billet du voyage, les conditions appliquées seront celles imposées par la compagnie aérienne, le participant devra s'acquitter d'une somme supplémentaire de **30 €**.

À plus de 31 jours du départ, pour tout séjour hors aérien, si vous souhaitez changer de séjour ou de date, une somme forfaitaire de **30 €** sera retenue par personne.

**En cas désistement à 31 jours et plus du départ :**

- Une somme forfaitaire de 30 euros par personne en cas de séjour sans aérien, liberté ou accompagné pour frais de dossier sera retenue.

- Une somme de 90 euros par personne en cas de voyage avec aérien ou bateau pour frais de dossier sera retenue. La somme forfaitaire retenue en cas d'annulation à plus de 31 jours du départ n'est pas couverte par l'assurance.

Le calcul des frais d'annulation est fonction du jour d'annulation et non de l'heure. Ces sommes vous seront remboursées par l'assurance en cas d'annulation justifiée si vous avez souscrit une assurance annulation. ***L'assurance fonctionne uniquement si vous avez soldé votre séjour lors de votre annulation.*** En revanche, le montant de l'assurance et la somme forfaitaire ne vous seront pas remboursés.

- A 31 jours et plus du départ : 10 % du montant du séjour, avec un minimum de 30 € 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.

Dans le cas de séjour incluant l'émission d'un billet d'avion non remboursable ou l'affrètement d'un bateau.

-De 90 à 45 jours avant le départ : 1 000 €

-De 44 à 31 jours avant le départ : 60 % du montant du séjour

-A 30 jours et moins du départ : 100 % du montant du séjour

Pour les groupes constitués auxquels il est proposé un tarif spécial groupe, le désistement d'une partie seulement des participants entraînera une modification du tarif pour les autres participants, ou sera soumise à des frais d'annulation de 100% quelque-soit la date de l'annulation.

**Ne pourront prétendre à aucun remboursement :**

- Les participants absents ou ne respectant pas les dates, heures ou lieux de rendez-vous.
- Tout participant interrompant un séjour de son fait.
- Tout participant contraint par l'encadrement d'interrompre son séjour pour cause de niveau technique ou physique insuffisant et compromettant la sécurité du groupe.

Si la météo, les conditions d'enneigement, le niveau des participants ou des événements imprévus l'imposent, particulièrement pour la sécurité du groupe, l'encadrement se réserve le droit de modifier le programme sans que les participants puissent prétendre à indemnité.

**DE NOTRE PART :**

L'agence Sur Les Hauteurs se réserve le droit d'annuler un séjour en cas d'insuffisance de participants (5 minimum, sauf cas particuliers précisés) ou par suite de conditions particulières qui risqueraient de compromettre le bon déroulement du séjour. En cas d'insuffisance de participants, ceux-ci seront prévenus dans un délai minimum de :

- 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 ;

Il vous sera proposé plusieurs solutions de remplacement. Si aucune solution ne vous convient, vous serez remboursé intégralement.

Si la météo, les conditions d'enneigement, le niveau des participants ou des événements imprévus l'imposent, particulièrement pour la sécurité du groupe, l'encadrement se réserve le droit de modifier le programme sans que les participants puissent prétendre à indemnité.

Pour les séjours randonnée en France durant les vacances de la Toussaint, l'accompagnateur se réserve le droit d'utiliser les raquettes en cas de chute de neige précoce.

• **VOYAGES AVEC AERIEN**

**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, L'agence Sur Les Hauteurs, 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 [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_fr](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr)

**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 3h avant.

### **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 L'agence Sur Les Hauteurs ou de grèves extérieures à l'agence Sur Les Hauteurs. 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.

### **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 l'agence Sur Les Hauteurs, 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.).

### **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.

### **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.

### **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, L'agence Sur Les Hauteurs 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 auprès de L'agence Sur Les Hauteurs et/ou impliquerait la modification des prestations réservées par le(s) voyageur(s) (non incluses dans votre voyage), L'agence Sur Les Hauteurs ne saurait être tenue de rembourser les frais induits.

## **8. Responsabilité**

L'agence Sur Les Hauteurs ne pourra être tenue 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 l'agence Sur Les Hauteurs.
- 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 l'agence Sur Les Hauteurs dans cette hypothèse.
- Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à l'agence Sur Les Hauteurs, émeutes étrangères, incidents techniques ou administratifs extérieurs à l'agence Sur Les Hauteurs, 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, l'agence Sur Les Hauteurs 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, l'agence Sur Les Hauteurs 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 l'agence Sur Les Hauteurs qui subit comme vous ces désagréments liés à la législation aérienne.

## **• CESSION**

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 l'agence Sur Les Hauteurs 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.

- **RECLAMATION**

**EN COURS DE VOYAGE** Vous êtes tenu d'informer l'agence Sur Les Hauteurs 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 dû 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 l'agence Sur Les Hauteurs 23 Rue Gambetta 31390 CARBONNE 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](http://www.mtv.travel)

- **UTILISATION ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par L'agence Sur Les Hauteurs, SARL immatriculée au RCS de Toulouse, dont le siège social est situé au 23 Rue Gambetta 31390 CARBONNE, en sa qualité de responsable de traitement. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à l'agence Sur Les Hauteurs 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 l'agence SUR LES HAUTEURS 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 l'agence SUR LES HAUTEURS, 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.

L'agence SUR LES HAUTEURS 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 : SUR LES HAUTEURS 23 Rue Gambetta 31390 CARBONNE. 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.

- **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\*.

L'agence SUR LES HAUTEURS sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'agence SUR LES HAUTEURS 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 au titre de 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 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 (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

Le texte de transposition de la directive (UE) 2015/2302 en France est accessible sur le site de Legifrance à l'adresse :

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIART1000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIART1000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

Conditions de vente mise à jour le 31 Mars 2024.

**SUR LES HAUTEURS** 23 Rue Gambetta 31390 CARBONNE

SARL au capital de 15000 € RCS GAP 484591235 Agence de voyage N°IM031110008

RCP : MMA BP 27 69921 OULLINS CEDEX. SIRET 828 692 442 00019

N°TVA intracommunautaire : FR 27828692442 reference à l'article 266.1 du CGI régime de la marge bénéficiaire