

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Conditions Générales

La réservation des activités, excursions et voyages combinés, produits ou services proposés par **VIANDOTREKS, S.L.**, entité dénommée commercialement **VIANDO**, CIF **B70781125**, domiciliée à **Rúa do Rego, 6C, 5ºD, 15895, Milladoiro – Ames (A Coruña)**, implique l'acceptation totale de ces conditions générales.

Les informations complémentaires et les éventuelles modifications (le cas échéant) seront précisées dans l'information spécifique de chaque produit, qui sera remise au client avant la conclusion du contrat.

## 1. Réglementation juridique applicable au contrat de voyage combiné et acceptation des Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales sont soumises aux dispositions du **Décret Royal Législatif 1/2007, du 16 novembre**, approuvant le Texte Révisé de la Loi Générale pour la Protection des Consommateurs et des Utilisateurs ; la **Directive 2015/2302, du 25 novembre**, relative aux voyages combinés et aux services de voyage liés ; ainsi que le **Décret Royal-Loi 23/2018, du 22 février**, portant transposition des directives en matière de marques, de transport ferroviaire, de voyages combinés et de services de voyage liés ; et la **Loi 7/1993, du 13 avril**, sur les Conditions Générales de Contrat.

## 2. Organisation

Les produits et services proposés, ainsi que les activités et voyages présentés sur ce site web, sont organisés par **Proguías**, légalement constituée comme **Agence de Voyages Grossiste-Détaillant (tour-opérateur)** à Ames (Galice, Espagne) :

- **Nom Commercial / Marque** : Proguías
- **Dénomination Sociale** : Alba Rodríguez Silgo
- **Titre – Licence** :
- **Siège Social** : R/ Rego 6C, 5ºD, Ames, 15895, Galice, Espagne
- **CIF** : 53190510C
- **Téléphone** : (+34) 981 53 94 94
- **E-mail** : administracion@proguias.es

Nous respectons toutes les exigences légales, financières et les assurances requises par la loi en Espagne et dans la Communauté Autonome de Galice en matière de tourisme.

Veuillez noter que **Proguías**, en tant qu'**Agence de Voyages Grossiste-Détaillant (tour-opérateur)**, peut également vendre des produits d'autres agences de voyages grossistes, en agissant comme intermédiaire entre l'agence grossiste et le client final. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles de l'organisateur concerné.

### 3. Définitions

Aux fins des présentes conditions générales, on entend par :

- **Produit** : excursions et voyages combinés, activités, produits ou services proposés par **Proguías**.
- **Consommateur ou Utilisateur** : toute personne physique ou morale qui acquiert ou utilise un produit ou un service touristique de **Proguías**, ou qui, en tant que destinataire final, manifeste clairement la demande de son utilisation.

### 4. Prix

Tous les prix fournis par **Proguías** sont en **euros (EUR, €)**.

**Le prix du produit comprend :**

- Le transport aller-retour lorsque ce service est inclus dans le produit contracté, avec le type de transport, les caractéristiques et la catégorie spécifiés dans le contrat ou dans la documentation fournie au consommateur lors de la souscription.
- L'hébergement en chambre double (sauf indication contraire dans les conditions du produit).
- Les taxes ou impôts des établissements hôteliers ainsi que les impôts indirects lorsque ceux-ci sont applicables.
- L'assistance technique pendant le voyage, lorsque ce service est expressément inclus.
- Tout autre élément spécifié dans la description du produit.

**Le prix du produit ne comprend pas :**

- Les vols, visas, taxes d'aéroport et/ou frais d'entrée et de sortie.
- Les certificats de vaccination.
- Les pourboires.
- Les « extras » tels que cafés, vins, liqueurs, eaux minérales, régimes alimentaires spéciaux – même en cas de pension complète ou demi-pension – sauf mention contraire dans le contrat.
- Le lavage et repassage des vêtements.
- Les services optionnels de l'hôtel.
- Tout autre service non expressément mentionné dans la rubrique « **Le produit comprend** » ou non spécifiquement détaillé dans le produit, le contrat ou la documentation fournie au consommateur.

En cas d'adaptation du produit à des demandes spécifiques du **Consommateur** ou d'offres spéciales, le prix peut être différent de celui affiché sur le site web ou dans la publicité, et les services inclus seront ceux spécifiés dans le contrat.

Les prix indiqués sont **par personne** et soumis aux **conditions spécifiques** décrites dans chaque produit. **Proguías** se réserve le droit de modifier le prix en fonction des places disponibles et peut annuler un départ si le nombre minimum requis de participants n'est pas atteint, après notification préalable.

## 4.1. Excursions d'une journée

Les excursions d'une journée (sauf indication contraire dans le programme spécifique de l'excursion) comprennent :

- Transport aller-retour. **Point de départ et d'arrivée à Saint-Jacques-de-Compostelle**. D'autres lieux de départ peuvent entraîner une modification du prix initial.
- Assurance **Responsabilité Civile (R.C.)**.
- Taxes aériennes, impôts des établissements hôteliers et impôts indirects (TVA, IGIC) lorsque ceux-ci sont applicables.
- Assistance technique pendant le voyage, lorsque ce service est expressément inclus dans le programme détaillé.
- Tous les autres services et prestations spécifiés dans le programme détaillé du voyage contracté ou expressément mentionnés dans le **contrat de voyage combiné**.
- Frais de gestion.

Certaines excursions peuvent inclure des billets ou activités spécifiques, **toujours mentionnés expressément dans le programme détaillé de l'excursion et précisés dans le contrat correspondant**.

---

## 4.2. Voyages de deux jours ou plus (Forfaits vacances)

Le prix des voyages de plus d'une journée et des voyages combinés comprend :

- Assurance **Responsabilité Civile (R.C.)**.
- Hébergement, selon les conditions spécifiées dans chaque offre.
- Taxes aériennes, impôts des établissements hôteliers et impôts indirects (TVA, IGIC) lorsque ceux-ci sont applicables.
- Assistance technique pendant le voyage, lorsque ce service est expressément inclus dans le programme détaillé.
- Tous les autres services et prestations spécifiés dans le programme détaillé du voyage contracté ou expressément mentionnés dans le **contrat de voyage combiné**.
- Frais de gestion.
- Transport spécifiquement indiqué dans le programme, avec les points de départ et d'arrivée précisés.

Certaines excursions peuvent inclure des billets ou activités spécifiques, **toujours mentionnés expressément dans le programme détaillé du voyage et précisés dans le contrat correspondant**.

---

## 4.3. Révision des prix

Les prix ont été calculés sur la base des **taux de change, des tarifs de transport, du coût du carburant et des taxes et impôts applicables** à la date de révision des présentes conditions générales, soit le **7 janvier 2021**.

Toute variation de ces éléments pourra entraîner **une révision du prix final** du produit à la hausse ou à la baisse.

Si la modification dépasse **10 % du montant total**, le consommateur pourra :

- **Annuler son achat sans pénalité.**
- **Accepter la modification du contrat.**

En aucun cas, une **augmentation du prix** ne pourra être appliquée **dans les 20 jours précédant la date de départ** du voyage, pour les réservations déjà effectuées et confirmées.

## **5. Inscriptions, paiements et remboursements**

### **5.1. Inscriptions**

Pour pouvoir contracter des produits de **Proguías**, le **consommateur** ou **utilisateur** doit s'inscrire avant de procéder à la signature du contrat.

L'inscription peut être réalisée via :

- **Le formulaire de contact** sur notre site web.
- **Par téléphone.**
- **Par e-mail** à [reservas@proguias.es](mailto:reservas@proguias.es).

L'acceptation des **Conditions Générales de Vente** et de la **Politique de Confidentialité** est obligatoire.

Une fois la demande reçue, **Proguías** contactera l'utilisateur ou le consommateur afin de finaliser les détails de la réservation.

Une fois les détails des produits demandés confirmés, le consommateur recevra un **e-mail de Proguías** contenant les informations suivantes :

- **Proposition de contrat et période de validité.**
- **Détails sur la manière de confirmer la réservation.**
- **Délais et modes de paiement.**

La réservation du produit ou des produits sera effective dès que le consommateur ou l'utilisateur aura effectué le **paiement de l'acompte/réservation**, dans les délais mentionnés dans le contrat.

Si cette condition n'est pas remplie, **Proguías annulera la réservation.**

Une fois le processus terminé, l'utilisateur ou le consommateur recevra un **e-mail de confirmation** de la réservation, accompagné du **contrat et/ou du billet correspondant.**

Dans les cas de **réservations « in situ »** (par exemple, pour des excursions d'une journée réservées **moins de 24 heures à l'avance**), **l'enregistrement, la lecture et l'acceptation des Conditions Générales de Vente et de la Politique de Confidentialité se feront au moment de la signature du contrat final.**

## 5.2. Acomptes

Lors de l'inscription, **Proguías** peut exiger un **acompte** qui ne dépassera **en aucun cas 30 %** du montant total du produit contracté. Un reçu sera délivré, précisant le montant avancé par le consommateur ainsi que le produit réservé.

Le solde restant devra être réglé **au moins 30 jours avant la date de départ.**

Dans les cas où, en raison des conditions spécifiques des prestataires de services, le montant de l'acompte requis dépasse **30 %**, un dépôt supplémentaire sera demandé. Une fois ce dépôt réglé par le consommateur (ou une personne autorisée), **Proguías** sera habilitée à émettre tout document nécessaire à la réservation du produit, en se conformant aux conditions particulières d'annulation qui y sont associées.

Si le paiement intégral du produit n'est pas effectué dans les délais mentionnés, **il sera considéré que le consommateur renonce au produit réservé**, et les dispositions des sections **5.4 et 5.6** s'appliqueront.

---

## 5.3. Modes de paiement

**Proguías** accepte les modes de paiement suivants :

- **Virement bancaire** sur le compte indiqué dans le contrat.
- **PayPal.**

---

## 5.4. Remboursements

Tous les remboursements éventuels seront traités **exclusivement via Proguías. Aucun remboursement ne sera effectué pour des services volontairement non utilisés** par le consommateur.

Aucun remboursement ne sera accordé dans les cas suivants :

- **Offres « non remboursables »** : Ces offres **ne permettent aucune modification ni annulation.**
- **Dépassement des délais de modification ou d'annulation** : Ces délais varient selon le type de produit et sont précisés dans chaque contrat.
- **Non-utilisation des services inclus dans le produit contracté pour des raisons imputables au client** :
  - Retard ou non-présentation à l'heure convenue pour le début du voyage.

- Absence de documents nécessaires et obligatoires pour le voyage et/ou la destination.
  - Services non utilisés volontairement par le client, quelle qu'en soit la cause.
  - Abandon volontaire de tout ou partie du voyage après son commencement.
  - Comportement inapproprié mettant en danger le groupe ou les organisateurs, nécessitant une intervention des responsables.
  - Toute autre situation causée par le client et indépendante de **Proguías**.
- 

## 5.5. Facturation

Si l'utilisateur a besoin d'une **facture** pour le produit acheté, il peut en faire la demande en envoyant un **e-mail** à : **administracion@proguias.es**.

Les informations suivantes devront être fournies :

- **Nom et prénom / Dénomination sociale.**
  - **NIF ou CIF.**
  - **Adresse.**
  - **Numéro du contrat ou du reçu du produit acheté.**
  - **E-mail de réception de la facture.**
- 

## 5.6. Désistement du consommateur, Cessions et Annulations du produit

### 5.6.1. Désistement

Le consommateur peut à **tout moment** se retirer des produits réservés ou contractés et a droit au remboursement des montants déjà payés, qu'il s'agisse du **montant total** ou de l'**acompte** prévu dans la section **5.2**. Toutefois, il devra indemniser **Proguías** selon les conditions suivantes :

- **Pour les services individuels** : L'intégralité des frais de gestion, ainsi que les frais d'annulation éventuels.
- **Pour les voyages combinés (sauf en cas de force majeure) :**
  - **Frais de gestion de 100 € + 10 €** pour l'assurance incluse + **frais d'annulation éventuels**. Les assurances doivent être payées **dans tous les cas**.
  - **Pénalités appliquées selon la date d'annulation :**
    - **5 %** du total du voyage pour une annulation entre **10 et 15 jours** avant le départ.
    - **15 %** du total du voyage pour une annulation entre **3 et 10 jours** avant le départ.
    - **25 %** du total du voyage pour une annulation **dans les 48 heures précédant le départ**.
    - **Aucun remboursement** si le client ne se présente pas au moment du départ, sauf accord contraire entre les parties.

Si certains services annulés sont soumis à des **conditions économiques spécifiques** (vols affrétés, croisières, tarifs spéciaux, etc.), les frais d'annulation seront déterminés en fonction des conditions convenues entre les parties.

Les **annulations** doivent être **communiquées dès que possible**, par téléphone ou par **e-mail**. Dans tous les cas, une **confirmation écrite** est requise via un **Document de Désistement**, qui sera daté par **Proguías** et dont une **copie sera envoyée au consommateur**.

### 5.6.2. Cessions

Le consommateur du produit peut céder sa réservation à une tierce personne en faisant une demande écrite **au moins 15 jours avant la date de début du voyage**, sauf si un délai plus court a été convenu dans le contrat.

Le cessionnaire doit remplir **les mêmes conditions** que le cédant, telles qu'exigées pour le produit, et **les deux seront solidairement responsables** envers **Proguías** du paiement du prix du voyage ainsi que des frais supplémentaires justifiés liés à la cession.

Cette section est **soumise à la disponibilité des moyens de transport** utilisés.

---

### 5.6.3. Annulations

En cas de **force majeure**, l'utilisateur ne sera responsable que des **frais d'annulation et des frais de gestion**, s'il y en a.

Les **causes de force majeure** qui exonèrent le consommateur du paiement des frais de gestion et des pénalités sont celles couvertes par **l'Assurance Annulation optionnelle** figurant dans le contrat. Cette assurance devra couvrir exclusivement les frais d'annulation, directement ou via l'assurance elle-même.

Si l'utilisateur a souscrit une **Assurance Annulation**, celle-ci **n'est ni remboursable ni modifiable**. Le remboursement, en cas de souscription de cette assurance, s'effectuera conformément à la **police d'assurance contractée**.

Si la place annulée par l'utilisateur **concernait une chambre partagée** et qu'aucun autre occupant ne peut être trouvé pour remplacer la personne annulant, celle-ci devra assumer **le supplément chambre individuelle**, en plus des autres frais d'annulation, le cas échéant.

Si **Proguías** a conditionné la viabilité d'un produit à un **nombre minimum de participants** et que ce nombre n'est pas atteint, entraînant **l'annulation du voyage**, l'utilisateur aura uniquement droit **au remboursement du prix total ou des montants déjà versés**, sans possibilité de réclamer d'indemnisation. **Proguías** devra en informer le consommateur **par écrit avant la date limite indiquée dans le contrat** (par défaut, **10 jours avant le départ**).

---

## 5.7. Modifications

**Proguías** s'engage à fournir aux clients **tous les services contractés**, conformément aux conditions et caractéristiques convenues, dans le respect des points suivants :

- **Modification avant le départ** : Si l'organisateur est contraint de modifier un **élément essentiel** du contrat, y compris le prix, il doit en informer immédiatement le consommateur, soit directement (lorsqu'il agit également en tant que détaillant), soit par l'intermédiaire du détaillant.
- **Droit du consommateur** : En pareil cas, sauf accord contraire entre les parties, le consommateur pourra choisir entre **résilier le contrat sans pénalité** ou **accepter la modification** du contrat avec ajustement du prix. Il devra informer le détaillant ou l'organisateur **dans un délai de 3 jours** suivant la notification. L'absence de réponse dans ce délai sera considérée comme une acceptation de la résolution du contrat **sans pénalité**.
- **Annulation par l'organisateur** : Si l'organisateur **annule le voyage avant la date prévue de départ**, pour **des raisons non imputables au consommateur**, ce dernier aura droit **au remboursement intégral** des sommes versées ou **à un voyage de qualité équivalente ou supérieure**, si cela est proposé par l'organisateur ou le détaillant. Si le voyage alternatif est de qualité inférieure, la différence de prix sera remboursée au consommateur.
- **Indemnisation pour non-respect du contrat** :
  - **5 %** du prix total si l'annulation intervient entre **2 mois et 15 jours avant** la date du voyage.
  - **10 %** du prix total si elle survient entre **15 jours et 3 jours avant** la date du voyage.
  - **25 %** du prix total si l'annulation a lieu dans les **48 heures précédant le départ**.

Aucune **indemnisation** ne sera due dans les cas suivants :

- Lorsque l'annulation est due à un **nombre insuffisant de participants** et qu'elle a été notifiée **au moins 10 jours avant le départ**.
- Lorsque l'annulation du voyage résulte de **circonstances de force majeure** indépendantes de la volonté de l'organisateur et dont les conséquences **n'auraient pu être évitées** malgré une diligence raisonnable.
- Lorsque l'annulation ou la non-réalisation du voyage est **imputable à l'utilisateur**, dans les cas suivants :
  - **Retard ou non-présentation** à l'heure convenue.
  - **Absence de documents de voyage obligatoires**.
  - **Services volontairement non utilisés**.
  - **Abandon du voyage** après son commencement.
  - **Comportements inappropriés** mettant en danger le groupe ou nécessitant une intervention des responsables.
  - **Toute autre situation imputable au client et indépendante de Proguías**.

Si, après le départ du voyage, **l'organisateur ne fournit pas ou ne peut pas fournir** une part essentielle des services prévus, il devra :

- **Fournir des solutions alternatives appropriées** pour la poursuite du voyage, **sans supplément de prix**.
- **Rembourser la différence de prix** entre les prestations prévues et celles effectivement fournies.
- **Proposer un moyen de transport équivalent** au voyage initial si les solutions alternatives ne sont pas possibles ou refusées pour des raisons valables par le consommateur.

Dans tous les cas, **le détaillant ou l'organisateur devra agir avec diligence** pour trouver les solutions appropriées.

Tout élément **non inclus dans le contrat de voyage combiné** (par exemple, les billets de transport vers le point de départ du voyage, les nuits d'hôtel supplémentaires avant ou après le voyage, etc.) **n'engage pas la responsabilité de l'organisateur** et **n'ouvre droit à aucune indemnisation** en cas d'annulation.

Si les **transferts** entre l'hébergement et l'aéroport (ou d'autres déplacements similaires inclus dans le produit) ne peuvent être effectués pour **des raisons indépendantes de la volonté de l'organisateur**, ce dernier remboursera **le coût du transport alternatif** utilisé par le client, **sur présentation du reçu ou de la facture correspondante**.

## 6. Réclamations

Le consommateur est tenu de signaler toute non-exécution du contrat **de préférence sur place** ou, à défaut, **dans les plus brefs délais**, par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en conserver une trace, à l'organisateur, au détaillant et, le cas échéant, au prestataire du service concerné.

Si les solutions proposées par **Proguías** ne sont pas satisfaisantes pour le consommateur, celui-ci dispose d'un **délai d'un mois** après la fin du service pour adresser une réclamation à **Proguías**. Passé ce délai, **Proguías** ne s'engage pas à accepter de réclamation.

Les réclamations doivent être adressées par **lettre recommandée avec accusé de réception** à l'adresse suivante : **Proguías, R/ Rego 6C, 5ºD, Ames, 15895, Galice, Espagne**.

---

## 7. Prescription des actions

Nonobstant les dispositions du paragraphe précédent, le délai de prescription des droits reconnus dans la **Loi 21/1995 du 6 juillet, réglementant les voyages combinés (B.O.E. 7-7-95)** est de **deux ans**, conformément à l'article 13 de ladite loi.

---

## 8. Responsabilité

### 8.1. Responsabilité générale

L'organisateur est responsable vis-à-vis du consommateur **de la bonne exécution des obligations découlant du contrat**, indépendamment du fait que ces obligations soient exécutées par lui-même ou par d'autres prestataires de services. Cette responsabilité s'applique **sans préjudice du droit de recours** des organisateurs et détaillants contre ces prestataires.

Les organisateurs et détaillants de voyages combinés **sont responsables des dommages subis par le consommateur** en raison de la non-exécution ou de la mauvaise exécution du contrat, sauf dans les cas suivants :

- **Lorsque les défauts observés dans l'exécution du contrat sont imputables au consommateur.**
- **Lorsque ces défauts sont imputables à un tiers extérieur à la prestation convenue dans le contrat et revêtent un caractère imprévisible ou insurmontable.**
- **Lorsque les défauts résultent d'un cas de force majeure**, c'est-à-dire de circonstances indépendantes de la volonté de la partie invoquant cette force majeure, anormales et imprévisibles, dont les conséquences **n'auraient pu être évitées** malgré une diligence raisonnable. Ces circonstances peuvent inclure :
  - Guerres ou menaces de guerre.
  - Conflits civils.
  - Activités terroristes.
  - Grèves et conflits du travail.
  - Catastrophes naturelles ou causées par l'homme.
  - Incendies et conditions météorologiques défavorables.
  - Tout autre événement similaire indépendant de la volonté de **Proguías** ou de ses prestataires.
- **Lorsque les défauts résultent d'un événement que l'organisateur ou le détaillant, bien qu'ayant exercé toute la diligence requise, n'a pas pu prévoir ni surmonter.**

Dans les cas mentionnés aux **points 2, 3 et 4, Proguías** et les autres parties impliquées dans le voyage combiné **sont tenus d'apporter une assistance nécessaire au consommateur en difficulté.**

---

## **8.2. Responsabilité du consommateur ou utilisateur**

L'utilisateur **déclare être en condition physique adéquate** pour participer aux activités prévues dans le cadre du produit contracté et **exonère Proguías de toute responsabilité** pour tout dommage ou préjudice résultant directement ou indirectement de celles-ci.

Le **consommateur ou utilisateur** est **responsable d'informer** à la fois **Proguías** et les restaurants ou prestataires de services alimentaires **des allergies ou intolérances dont il souffre. En cas d'omission**, tout risque pour sa santé résultant de l'absence de cette information **relèvera de sa propre responsabilité.**

Si le produit est organisé par un **tiers** et que **Proguías** agit uniquement en tant qu'**intermédiaire**, alors **Proguías n'assume aucune des responsabilités** relevant de l'organisateur en matière d'organisation ou d'exécution du produit.

---

### **8.2.1. Limites d'indemnisation pour dommages**

Concernant les **limites d'indemnisation pour les dommages** résultant de la non-exécution ou de la mauvaise exécution des prestations incluses dans le voyage combiné, **les dispositions des Conventions internationales applicables en la matière s'appliqueront.**

### **6. Réclamations**

Le consommateur est tenu de signaler toute non-exécution du contrat **de préférence sur place** ou, à défaut, **dans les plus brefs délais**, par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en conserver une trace, à l'organisateur, au détaillant et, le cas échéant, au prestataire du service concerné.

Si les solutions proposées par **Proguías** ne sont pas satisfaisantes pour le consommateur, celui-ci dispose d'un **délai d'un mois** après la fin du service pour adresser une réclamation à **Proguías**. Passé ce délai, **Proguías** ne s'engage pas à accepter de réclamation.

Les réclamations doivent être adressées par **lettre recommandée avec accusé de réception** à l'adresse suivante : **Proguías, R/ Rego 6C, 5ºD, Ames, 15895, Galice, Espagne.**

---

### **7. Prescription des actions**

Nonobstant les dispositions du paragraphe précédent, le délai de prescription des droits reconnus dans la **Loi 21/1995 du 6 juillet, réglementant les voyages combinés (B.O.E. 7-7-95)** est de **deux ans**, conformément à l'article 13 de ladite loi.

---

## **8. Responsabilité**

### **8.1. Responsabilité générale**

L'organisateur est responsable vis-à-vis du consommateur **de la bonne exécution des obligations découlant du contrat**, indépendamment du fait que ces obligations soient exécutées par lui-même ou par d'autres prestataires de services. Cette responsabilité s'applique **sans préjudice du droit de recours** des organisateurs et détaillants contre ces prestataires.

Les organisateurs et détaillants de voyages combinés **sont responsables des dommages subis par le consommateur** en raison de la non-exécution ou de la mauvaise exécution du contrat, sauf dans les cas suivants :

- **Lorsque les défauts observés dans l'exécution du contrat sont imputables au consommateur.**
- **Lorsque ces défauts sont imputables à un tiers extérieur à la prestation convenue dans le contrat et revêtent un caractère imprévisible ou insurmontable.**
- **Lorsque les défauts résultent d'un cas de force majeure**, c'est-à-dire de circonstances indépendantes de la volonté de la partie invoquant cette force majeure, anormales et imprévisibles, dont les conséquences **n'auraient pu être évitées** malgré une diligence raisonnable. Ces circonstances peuvent inclure :
  - Guerres ou menaces de guerre.
  - Conflits civils.
  - Activités terroristes.
  - Grèves et conflits du travail.
  - Catastrophes naturelles ou causées par l'homme.
  - Incendies et conditions météorologiques défavorables.
  - Tout autre événement similaire indépendant de la volonté de **Proguías** ou de ses prestataires.
- **Lorsque les défauts résultent d'un événement que l'organisateur ou le détaillant, bien qu'ayant exercé toute la diligence requise, n'a pas pu prévoir ni surmonter.**

Dans les cas mentionnés aux **points 2, 3 et 4**, **Proguías** et les autres parties impliquées dans le voyage combiné **sont tenus d'apporter une assistance nécessaire au consommateur en difficulté.**

---

## **8.2. Responsabilité du consommateur ou utilisateur**

L'utilisateur **déclare être en condition physique adéquate** pour participer aux activités prévues dans le cadre du produit contracté et **exonère Proguías de toute responsabilité** pour tout dommage ou préjudice résultant directement ou indirectement de celles-ci.

Le **consommateur ou utilisateur** est **responsable d'informer** à la fois **Proguías** et les restaurants ou prestataires de services alimentaires **des allergies ou intolérances dont il souffre. En cas d'omission**, tout risque pour sa santé résultant de l'absence de cette information **relèvera de sa propre responsabilité.**

Si le produit est organisé par un **tiers** et que **Proguías** agit uniquement en tant qu'**intermédiaire**, alors **Proguías n'assume aucune des responsabilités** relevant de l'organisateur en matière d'organisation ou d'exécution du produit.

---

### 8.2.1. Limites d'indemnisation pour dommages

Concernant les **limites d'indemnisation pour les dommages** résultant de la non-exécution ou de la mauvaise exécution des prestations incluses dans le voyage combiné, **les dispositions des Conventions internationales applicables en la matière s'appliqueront.**

---

## 9. Délimitation des services de voyages combinés

### 9.1. Voyages en avion et présentation à l'aéroport

Pour les voyages en avion, la présentation à l'aéroport doit être effectuée **au moins 1 heure 30 minutes avant** l'horaire officiel de départ. Le passager doit également **suivre les recommandations spécifiques** indiquées dans la documentation du voyage fournie lors de la signature du contrat.

Pour les services individuels, il est recommandé au client **de confirmer les horaires des vols au moins 48 heures à l'avance.**

### 9.2. Hébergement

La qualité et le contenu des services d'hébergement sont déterminés par la **classification touristique officielle** du pays concerné.

Les réglementations en vigueur prévoient l'existence de **chambres individuelles et doubles**. Dans certaines chambres doubles, un **lit supplémentaire** peut être ajouté. Il est entendu que cette utilisation est faite **avec l'accord préalable des occupants**. Cette information figure sur les **documents de réservation** fournis au consommateur lors du paiement de l'acompte, ainsi que sur le **contrat et les billets de voyage**.

Les horaires d'enregistrement et de départ des hôtels dépendent des services souscrits. Par défaut, **l'entrée en chambre se fait à partir de 14 h et le départ avant 12 h**, sauf mention contraire dans le contrat.

Si l'utilisateur prévoit **une arrivée tardive** à l'hôtel, il est recommandé d'informer **Proguías** ou l'établissement **dès que possible** pour éviter tout désagrément.

### 9.3. Services supplémentaires

Si l'utilisateur demande **des services supplémentaires** (ex. chambre avec vue sur la mer) qui ne peuvent être confirmés immédiatement par **Proguías**, il peut :

- Annuler définitivement la demande.
- Maintenir la demande et attendre qu'elle soit confirmée.

Si le service supplémentaire a été payé à l'avance et **ne peut être fourni**, Proguías remboursera immédiatement **le montant payé** au moment de l'annulation ou au retour du voyage.

#### 9.4. Transport

Le type de transport peut varier en fonction du **nombre de participants**, des **activités** et des **caractéristiques de chaque zone**.

Les véhicules utilisés correspondent aux spécifications mentionnées dans chaque excursion. **Leur conception, confort et normes de sécurité** sont **ceux du pays de destination** et peuvent différer des standards du pays d'origine.

#### 9.5. Passeports, visas et documents de voyage

Tous les voyageurs, **sans exception (y compris les enfants)**, doivent posséder les documents de voyage nécessaires **en fonction des exigences légales du pays de destination**.

Il appartient aux voyageurs d'obtenir **leurs visas, passeports et certificats de vaccination**, si nécessaire. **Proguías décline toute responsabilité** si un voyageur est refusé à la frontière **en raison de documents non conformes**.

Les mineurs de moins de 18 ans doivent être en possession **d'une autorisation écrite signée par leurs parents ou tuteurs**, pouvant être demandée par les autorités.

---

### 10. Assurances

**Proguías exige que chaque utilisateur souscrive une assurance voyage et médicale couvrant l'Espagne, le Portugal et la France.**

**Proguías ne sera pas responsable des frais encourus** en cas d'absence d'assurance appropriée.

#### 10.1. Assurance incluse

Tous les produits organisés par **Proguías** incluent une assurance de base couvrant différents services (assistance médicale, rapatriement, frais d'annulation, etc.).

#### 10.2. Assurances optionnelles

Des assurances complémentaires peuvent être souscrites **pour renforcer les garanties** de l'assurance de base. Ces assurances **ne sont pas incluses dans les prix affichés** et impliquent **un coût supplémentaire**.

### 11. Informations que Proguías doit fournir au consommateur

Le consommateur est informé qu'au moment de la formalisation du contrat, **Proguías** doit lui fournir toutes les informations nécessaires concernant la documentation spécifique requise pour le voyage choisi. Il recevra également des conseils sur la souscription facultative d'une **assurance couvrant les frais d'annulation** et/ou d'une **assurance d'assistance couvrant les frais de rapatriation** en cas d'accident, de maladie ou de décès. De plus, **Proguías** fournira des informations sur les **risques potentiels liés à la destination** du voyage contracté, conformément à la Loi Générale de Protection des Consommateurs et Utilisateurs.

---

## 11.1 Autres informations complémentaires

En ce qui concerne le **transport terrestre**, il est entendu que les **bagages et effets personnels du voyageur restent sous sa garde**, quel que soit l'endroit où ils sont placés dans le véhicule. Le transport s'effectue aux **risques et périls du voyageur**. Il est recommandé aux utilisateurs d'être présents **lors des opérations de chargement et de déchargement des bagages**.

En ce qui concerne le **transport aérien, ferroviaire, maritime ou fluvial**, les **conditions des compagnies de transport** s'appliquent. Le billet de transport constitue le **document contractuel** entre la compagnie et le passager. En cas de **perte ou dommage**, le consommateur doit déposer immédiatement une réclamation auprès de la compagnie concernée. **Proguías** s'engage à fournir toute l'assistance nécessaire aux clients affectés par de telles circonstances.

---

## 12. Personnes à mobilité réduite

Les personnes à **mobilité réduite** doivent informer **Proguías** de leur situation **avant de procéder à la réservation**, afin d'évaluer la **faisabilité du voyage** en fonction de ses caractéristiques.

Conformément au **Règlement CE 1107/2006**, une personne à mobilité réduite est définie comme toute personne dont la **capacité de déplacement est réduite** en raison d'un **handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire), d'un handicap intellectuel, ou de toute autre cause liée à l'âge**. Cette situation nécessite **une attention spécifique et une adaptation des services** mis à disposition des autres participants au voyage.

---

## 13. Utilisation du matériel graphique

**Proguías** pourra **capturer des images et/ou vidéos** lors de ses voyages et activités organisées afin de **réaliser des reportages photographiques** à des fins **promotionnelles**.

Tout participant reconnaît avoir **lu et compris** ces conditions et accepte **volontairement d'apparaître** dans ces reportages, autorisant ainsi l'utilisation de ces images **à des fins publicitaires** par **Proguías**.

Si un participant **ne souhaite pas apparaître** dans les images prises **lors de l'activité**, il doit **en informer l'organisateur avant le début** de celle-ci et s'abstenir de **poser volontairement**. **Proguías ne sera pas responsable** si le participant ne respecte pas ces conditions.

---

#### **14. Méconnaissance des conditions générales**

La souscription d'un produit de **Proguías** implique **l'acceptation des présentes conditions générales**. **Le fait de ne pas les connaître ne dispense pas le participant de leur application**.

---

#### **15. Loi applicable et juridiction**

Pour la résolution de tout **litige ou question** relative aux activités de **Proguías**, la **législation espagnole** sera applicable, et les parties acceptent expressément cette juridiction.

Les **tribunaux compétents pour tout conflit** découlant de l'utilisation des services de **Proguías** seront ceux de **Saint-Jacques-de-Compostelle (Espagne)**.

---

#### **16. Disposition finale et validité**

En cas de contradiction entre **les conditions générales** et **les conditions particulières** d'un produit ou service, ce sont **les conditions particulières** qui prévaudront.

**Proguías** se réserve le droit de **modifier partiellement ou totalement** le contenu des présentes **conditions générales**.

Les présentes conditions générales sont valables à partir du **7 janvier 2021** jusqu'à leur mise à jour.