

CGV

INTRODUCTION – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent les relations contractuelles entre :

la société **DISCOVERENT SRL**, exploitée sous la marque Wildhartt (ci-après la « Société »),
et

le client réservant une expédition ou un séjour (ci-après le « Client »),
ainsi que les participants au voyage désignés par celui-ci.

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par la Société, notamment l'organisation d'expéditions, de séjours d'aventure, de voyages sportifs et de week-ends d'entraînement encadrés par des guides en Belgique ou à l'étranger.

Toute réservation d'un séjour auprès de la Société implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV par le Client.

Ensemble contractuel

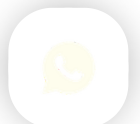
Le contrat conclu entre le Client et la Société (ci-après le « Contrat ») est constitué des éléments suivants :

1. les présentes Conditions Générales de Vente
2. les conditions particulières propres au séjour réservé (fiche séjour ou descriptif du voyage)
3. le récapitulatif de réservation ou contrat de voyage transmis au Client
4. toute information précontractuelle fournie au Client conformément à la réglementation applicable.

En cas de contradiction entre ces documents, les conditions particulières du séjour prévalent sur les présentes CGV.

Acceptation des CGV

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV préalablement à la validation de sa réservation.



La validation d'une réservation sur le site internet www.wildhartt.com ou par tout autre moyen proposé par la Société vaut acceptation sans réserve des présentes CGV.

Si le Client n'accepte pas les présentes conditions, il ne pourra pas effectuer de réservation auprès de la Société.

INFORMATION RELATIVE AUX VOYAGES À FORFAIT

La combinaison de services de voyage proposée par la Société constitue un voyage à forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de la loi belge du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Le Client bénéficie dès lors de l'ensemble des droits applicables aux voyages à forfait prévus par la réglementation européenne et belge.

La Société DISCOVERENT SRL (Wildhartt) est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage inclus dans le contrat.

Conformément à la réglementation applicable, la Société dispose d'une garantie financière contre l'insolvabilité auprès du Fonds de Garantie Voyages (GFG) permettant le remboursement des paiements effectués par les voyageurs et, lorsque le transport est inclus dans le forfait, leur rapatriement en cas d'insolvabilité.

Des informations détaillées sur les droits essentiels prévus par la réglementation applicable aux voyages à forfait peuvent être obtenues auprès de la Société ou consultées sur le site du SPF Économie.

IDENTIFICATION DE LA SOCIÉTÉ

La société DISCOVERENT, SRL au capital de 170 000€, immatriculée au BCE sous le numéro BE0761592827, et dont le siège social est Avenue Prekelinden 147/2, 1150 Bruxelles

Siège social :

Avenue Prekelinden 147/2

1150 Bruxelles – Belgique

Numéro d'entreprise (BCE) : BE0761592827

Licence d'agent de voyages :

Bruxelles Économie et Emploi – n° 6134

Garantie insolvabilité :

Fonds de Garantie Voyages (GFG)

Police n° 22 04.1556.00/99783

Assurance responsabilité civile professionnelle :

MS Amlin Insurance SE

Police n° LXX 049281

Licence Atout France : IM099240002

Email : hello@wildhartt.com

Téléphone : +32 460 25 61 85

Service client ouvert du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00.

ARTICLE 1 – INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

Préalablement à la conclusion du contrat, le Client reconnaît avoir reçu ou avoir eu accès, de manière claire et compréhensible, aux informations essentielles relatives au séjour ou à l'expédition proposée, notamment :

- les caractéristiques principales du séjour (destination, activités, niveau requis, durée, encadrement, hébergement)
- le prix total du voyage et les modalités de paiement
- les conditions d'annulation et de modification
- les conditions d'exécution des prestations
- les informations relatives aux assurances proposées
- toute autre information pertinente relative au séjour.

Ces informations figurent notamment sur la fiche descriptive du séjour disponible sur le site internet www.wildhartt.com, ainsi que dans le récapitulatif de réservation et les documents contractuels transmis au Client.

En procédant à la réservation, le Client reconnaît avoir pris connaissance de ces informations et les accepter.

1.1 Aptitude physique – Niveau requis – Matériel obligatoire

Les expéditions et séjours proposés par Wildhartt se déroulent en milieu naturel ou isolé et peuvent comporter des contraintes physiques, techniques et environnementales particulières.

Chaque séjour précise sur sa fiche descriptive :

- le niveau requis
- les conditions physiques nécessaires
- les compétences techniques éventuellement requises
- le matériel obligatoire.

Le Client s'engage à vérifier, avant toute réservation, que son état de santé, sa condition physique, son niveau technique et son équipement sont compatibles avec les exigences du séjour réservé.

La Société pourra demander au Client tout justificatif utile, notamment un certificat médical d'aptitude, lorsque la nature du séjour le justifie.

1.2 Refus de participation pour raisons de sécurité

Pour des raisons de sécurité, la Société ou le guide responsable du séjour pourra refuser la participation d'un Client :

- si celui-ci ne dispose pas du niveau technique requis
- si sa condition physique apparaît manifestement incompatible avec les exigences du séjour
- s'il ne dispose pas du matériel obligatoire nécessaire à la sécurité
- ou en cas de fausse déclaration lors de la réservation.
- Dans ces situations, la décision est prise dans l'intérêt de la sécurité du Client et du groupe.

La Société pourra, lorsque cela est possible, proposer une adaptation du programme ou une activité alternative.

À défaut, la participation du Client pourra être refusée ou interrompue.

Dans ce cas, la situation sera traitée conformément aux dispositions relatives à l'annulation prévues dans les présentes CGV.

1.3 Accessibilité des séjours

Les séjours Wildhartt se déroulent souvent dans des environnements naturels isolés ou difficiles d'accès.

En raison de ces contraintes objectives (terrain, isolement, absence d'infrastructures adaptées, conditions climatiques ou logistiques), certains séjours peuvent ne pas être compatibles avec certaines limitations de mobilité ou de santé.

Le Client est invité à contacter la Société préalablement à toute réservation en cas de doute sur l'adéquation d'un séjour avec sa situation personnelle.

1.4 Participation des mineurs

Sauf indication contraire figurant expressément sur la fiche du séjour, les expéditions proposées par la Société sont réservées aux personnes majeures (18 ans minimum).

Lorsque la participation de mineurs est expressément autorisée sur un séjour, ceux-ci doivent obligatoirement être accompagnés par un parent ou représentant légal, lequel demeure responsable de leur participation et de leur comportement pendant toute la durée du séjour.

ARTICLE 2 – FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Le Client reconnaît avoir été informé des formalités administratives et sanitaires nécessaires à la réalisation du séjour ou de l'expédition réservée.

Les informations relatives aux formalités de police, de douane et de santé applicables aux destinations proposées par la Société sont communiquées à titre indicatif sur le site internet www.wildhartt.com ou dans les documents transmis au Client.

Ces informations concernent, sauf indication contraire, les ressortissants belges et français majeurs. Les participants d'une autre nationalité ou ayant une situation particulière doivent vérifier les formalités applicables à leur cas.

Les participants de nationalité étrangère doivent se renseigner auprès des autorités compétentes (ambassade ou consulat du pays de destination et, le cas échéant, des pays de transit) afin de vérifier les formalités administratives et sanitaires applicables à leur situation personnelle.

2.1 Responsabilité du Client

Il appartient au Client et aux participants désignés par celui-ci :

- de disposer de documents d'identité et de voyage valides (passeport, carte d'identité, visa, autorisation de voyage, etc.)
- de respecter les exigences sanitaires applicables (vaccinations, certificats médicaux, formalités sanitaires ou administratives spécifiques)
- de vérifier la durée de validité des documents de voyage exigée par les autorités du pays de destination ou de transit.

Les frais liés à l'accomplissement de ces formalités restent à la charge exclusive du Client.

2.2 Refus d'embarquement ou d'entrée sur le territoire

La Société ne pourra être tenue responsable dans le cas où un participant ne serait pas autorisé à voyager ou à entrer sur le territoire d'un pays de destination ou de transit, notamment en raison :

- de l'absence de documents de voyage valides
- du non-respect des formalités administratives ou sanitaires
- d'une décision des autorités locales ou des compagnies de transport.

Dans ces situations, la participation au séjour sera considérée comme annulée du fait du Client, et les conditions d'annulation prévues dans les présentes CGV s'appliqueront.

2.3 Évolution des formalités

Les formalités administratives et sanitaires pouvant évoluer entre la date de réservation et la date de départ, il appartient au Client de vérifier régulièrement leur évolution auprès des autorités compétentes jusqu'au départ.

La Société ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à la modification de ces formalités par les autorités nationales ou internationales.

ARTICLE 3 – PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

3.1 Prix du séjour

Le prix des séjours et expéditions proposés par la Société est indiqué sur le site internet www.wildhartt.com pour chaque départ.

Les prix sont exprimés en euros (€) toutes taxes comprises (TVAC), sauf indication contraire. Le prix applicable est celui affiché au moment de la réservation.

Le prix comprend exclusivement les prestations mentionnées dans la fiche descriptive du séjour.

Sauf mention contraire dans les conditions particulières du séjour, le prix ne comprend notamment pas :

- les frais de visa ou formalités administratives
- les frais de vaccination ou dépenses médicales
- les assurances voyage ou annulation
- les taxes de séjour ou taxes locales à régler sur place
- les boissons, pourboires et dépenses personnelles
- l'équipement personnel du participant
- Les transports, sauf mention contraire sur la fiche séjour
- toute prestation non expressément mentionnée dans le descriptif du séjour.

La renonciation par le Client ou les participants à certaines prestations comprises dans le séjour ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

3.2 Modalités de paiement

La réservation d'un séjour devient ferme et définitive après paiement de l'acompte ou du prix total selon les modalités ci-dessous.

Réservations de 500 € ou plus

Pour toute réservation d'un montant égal ou supérieur à 500 €, le Client verse un acompte de 40 % du montant total de la réservation.

Le solde du prix est payable selon les conditions suivantes :

si la réservation intervient 45 jours ou plus avant la date de départ, le solde doit être réglé au plus tard 45 jours avant le départ ;

si la réservation intervient entre 45 et 21 jours avant le départ, le solde doit être réglé au plus tard 21 jours avant le départ ;

si la réservation intervient moins de 21 jours avant le départ, la totalité du prix du séjour est exigible immédiatement au moment de la réservation.

Réservations inférieures à 500 €

Pour toute réservation d'un montant inférieur à 500 €, le paiement de la totalité du prix est exigé au moment de la réservation.

3.3 Défaut ou retard de paiement

En cas de retard de paiement du solde, la Société pourra adresser au Client une mise en demeure de paiement.

À défaut de règlement dans le délai indiqué dans cette mise en demeure, la Société pourra considérer la réservation comme annulée du fait du Client, et appliquer les frais d'annulation prévus dans les présentes CGV.

La Société se réserve également le droit d'appliquer des intérêts de retard conformément aux dispositions légales applicables.

3.4 Départ non confirmé

Les expéditions proposées sur le site web wildhartt.com sont soumises à l'atteinte d'un nombre minimum de participants.

Lorsque le départ d'un séjour n'est pas confirmé, la Société n'exigera pas le paiement du solde et l'acompte versé sera intégralement remboursé au Client.

3.5 Promotions et codes promotionnels

Les prix affichés peuvent inclure des promotions ou réductions temporaires proposées par la Société sur le site internet ou via ses communications officielles.

Ces promotions sont applicables uniquement aux réservations effectuées pendant leur période de validité.

Aucune promotion ne peut être appliquée rétroactivement à une réservation déjà confirmée ou payée, même partiellement.

Les codes promotionnels :

- sont personnels et non cessibles ;
- sont utilisables une seule fois sauf indication contraire ;
- ne sont pas cumulables sauf mention contraire ;
- doivent être saisis au moment de la réservation.

Aucune régularisation ou application rétroactive ne pourra être demandée après la validation de la réservation.

3.6 Erreur manifeste de prix

En cas d'erreur manifeste de prix résultant d'un dysfonctionnement technique ou d'une erreur matérielle, la Société se réserve le droit d'annuler la réservation concernée.

Dans ce cas, la Société proposera au Client :

- soit le maintien de la réservation au prix corrigé,
- soit l'annulation de la réservation avec remboursement intégral des sommes versées.

3.7 Effets des promotions en cas de modification

En cas d'annulation, de report ou de cession du contrat, les conditions d'annulation et de modification prévues dans les présentes CGV s'appliquent sur le prix effectivement payé après réduction.

Les promotions ou avantages commerciaux sont considérés comme consommés et ne sont pas automatiquement reconduits lors d'un report, sauf accord écrit de la Société.

ARTICLE 4 – RÉVISION DU PRIX

4.1 Modalités de révision du prix

Conformément à l'article 19 de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfaits, de prestations de voyage liées et de services de voyage, la Société peut modifier le prix du séjour après la conclusion du contrat si cette modification résulte directement de l'évolution de l'un des éléments suivants :

- le coût du transport de passagers résultant notamment du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- le niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par des tiers non directement impliqués dans l'exécution du voyage (notamment taxes touristiques, taxes d'embarquement ou de débarquement dans les ports ou aéroports) ;
- les taux de change applicables au voyage ou au séjour concerné.

Toute augmentation de prix sera calculée proportionnellement à l'évolution des coûts susmentionnés.

La Société informera le Client de toute augmentation de prix de manière claire et compréhensible sur un support durable, en indiquant les raisons de cette augmentation.

Conformément à la réglementation applicable, aucune augmentation de prix ne pourra être appliquée dans les 20 jours précédant le début du séjour.

Si les facteurs visés ci-dessus entraînent une diminution des coûts, le Client a droit à une réduction de prix correspondante, déduction faite, le cas échéant, des frais administratifs réellement encourus.

La Société peut toutefois déduire de cette réduction les frais administratifs réellement encourus.

4.2 Résiliation du contrat en cas d'augmentation importante du prix

Lorsque l'augmentation du prix dépasse 8 % du prix total du séjour, le Client peut refuser la modification proposée.

Dans ce cas, le Client peut :

- soit accepter la modification proposée ;
- soit résilier le contrat sans frais.

En cas de résiliation du contrat dans ce cas, la Société remboursera l'intégralité des sommes versées par le Client, sans pénalité.

ARTICLE 5 – ANNULATION DE LA RÉSERVATION

5.1 Résiliation du contrat par le Client

Conformément à la réglementation applicable aux voyages à forfait, le Client peut résilier le contrat à tout moment avant le début du séjour.

Cette résiliation doit être notifiée par écrit à la Société, notamment par email à l'adresse indiquée dans les présentes CGV.

La date de réception de la demande d'annulation par la Société détermine les frais d'annulation applicables.

5.2 Frais d'annulation

Sauf dispositions particulières propres au séjour réservé, les frais d'annulation applicables sont les suivants :

- plus de 10 semaines avant le départ : l'acompte versé reste acquis à la Société ;
- entre 31 jours et 10 semaines avant le départ : 75 % du prix total du séjour sont dus ;
- entre 0 et 30 jours avant le départ : 100 % du prix total du séjour sont dus.

Ces frais correspondent notamment aux frais engagés par la Société auprès de ses prestataires et à la perte d'exploitation liée à l'annulation.

Toute annulation intervenant moins de 30 jours avant le départ entraîne la retenue de l'intégralité du prix du séjour, sauf si le Client a souscrit une assurance annulation couvrant le motif invoqué.

Le Client reconnaît avoir été informé, lors de la réservation, de l'intérêt de souscrire une assurance annulation.

5.3 Dérogation commerciale – Annulation gratuite sur certains séjours

À titre commercial, la Société peut proposer, pour certains séjours ou certaines destinations, une annulation gratuite jusqu'à 30 jours avant le départ. Cette possibilité est expressément indiquée sur la fiche du séjour concerné.

Sauf mention contraire, cette offre commerciale s'applique notamment à certaines expéditions organisées en France.

Les expéditions organisées en Norvège, en Finlande et en Suède sont expressément exclues de cette dérogation commerciale. L'ascension du Mont Blanc est également exclue de cette dérogation, en raison des contraintes de réservation anticipée imposées par les refuges.

En l'absence de mention spécifique sur la fiche du séjour ou dans les conditions générales, les frais d'annulation prévus à l'article 5.2 s'appliquent.

5.4 Prestations de transport non remboursables

Lorsque le séjour comprend des prestations de transport (notamment billets d'avion ou de train), les montants correspondant à ces prestations peuvent être non remboursables si les conditions tarifaires du transporteur ne permettent pas leur remboursement.

Dans ce cas, ces montants resteront acquis à la Société en cas d'annulation par le Client.

5.5 Report du séjour

La Société peut proposer au Client, à titre commercial et lorsque cela est possible, un report de la participation à un autre départ.

Ce report reste soumis à l'accord de la Société et à la disponibilité des places.

En l'absence d'accord sur un report, les conditions d'annulation prévues dans le présent article s'appliquent.

5.6 Cession du contrat

Conformément à la réglementation applicable aux voyages à forfait, le Client peut céder son contrat à une autre personne remplissant les mêmes conditions de participation au séjour (notamment conditions physiques et niveau requis).

La cession doit être notifiée à la Société dans un délai raisonnable avant le début du séjour.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables :

du paiement du solde du prix du séjour ;
des frais supplémentaires éventuels résultant de cette cession.

Ces frais correspondent notamment aux frais imposés par les prestataires ou aux frais administratifs liés à la modification de la réservation.

5.7 Annulation pour circonstances exceptionnelles

Lorsque des circonstances exceptionnelles et inévitables surviennent sur le lieu de destination ou à proximité immédiate et ont des conséquences importantes sur l'exécution du séjour ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination (par exemple : conditions météorologiques extrêmes, risques naturels importants, catastrophes naturelles, troubles graves à la sécurité), la Société pourra proposer :

- soit le report du séjour ;
- soit l'émission d'un bon d'achat d'une valeur équivalente ;
- soit le remboursement du séjour conformément aux dispositions légales applicables.

La Société pourra proposer, à titre commercial, un report ou un bon d'achat. Cette proposition ne prive pas le Client des droits qui lui sont reconnus par les dispositions légales applicables.

ARTICLE 6 – MODIFICATION DE LA RÉSERVATION

6.1 Modification demandée par le Client

Toute demande de modification de la réservation par le Client (notamment changement de date, de séjour ou de prestation) doit être adressée à la Société par écrit.

La Société fera ses meilleurs efforts pour répondre favorablement à cette demande, sous réserve de disponibilité et de faisabilité.

Toute modification peut entraîner la facturation de frais administratifs ainsi que les frais éventuels imposés par les prestataires concernés (hébergement, transport, guides, etc.).

Lorsque la modification intervient après l'émission de titres de transport (notamment billets d'avion ou de train), les conditions tarifaires appliquées par les transporteurs pourront entraîner des frais supplémentaires ou rendre la modification impossible.

6.2 Modification des participants

Le Client peut demander la modification de l'identité d'un participant sous réserve que la personne remplaçante :

- remplit les conditions physiques et techniques requises pour le séjour ;
- accepte l'ensemble des conditions contractuelles applicables.

La Société se réserve le droit de refuser une telle modification si les conditions nécessaires à la participation ne sont pas remplies.

Les frais éventuels résultant de cette modification, notamment ceux imposés par les prestataires ou liés à l'émission de nouveaux titres de transport, seront à la charge du Client.

Lorsque la réservation d'un client est déplacée sur une autre date à la demande du client, l'annulation gratuite n'est plus possible.

6.3 Modification du séjour par la Société avant le départ

Conformément à l'article 24 de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, la Société peut modifier certains éléments non essentiels du séjour avant le départ.

Dans ce cas, le Client en sera informé dans les meilleurs délais. Lorsque la modification concerne un élément essentiel du contrat, le Client pourra :

- accepter la modification proposée ;
- ou résilier le contrat conformément aux dispositions légales applicables.

6.4 Adaptation du programme pendant le séjour

Les séjours et expéditions proposés par la Société se déroulent en milieu naturel et peuvent être soumis à des contraintes imprévisibles liées notamment :

- aux conditions météorologiques ;
- aux conditions de sécurité en montagne ou en milieu naturel ;
- à l'état du terrain ou aux conditions d'accès ;
- aux décisions des autorités locales ;
- à la sécurité des participants.

Dans l'intérêt de la sécurité du groupe, la Société ou le guide responsable peut être amené à adapter le programme, modifier l'itinéraire, remplacer une activité ou modifier les étapes prévues.

Ces adaptations ne pourront être considérées comme une modification substantielle du contrat dès lors qu'elles sont rendues nécessaires par les circonstances et qu'elles visent à garantir la sécurité des participants ou la bonne réalisation du séjour.

ARTICLE 7 – INTERRUPTION OU ADAPTATION DU SÉJOUR

7.1 Adaptation du programme pour raisons de sécurité

Les séjours et expéditions proposés par la Société se déroulent en milieu naturel et peuvent être soumis à des conditions imprévisibles.

Pour des raisons de sécurité, le guide ou la Société pourra être amené à adapter le programme du séjour, notamment en cas :

- de conditions météorologiques défavorables ;
- de risques naturels (notamment avalanche, tempête, crue, incendie, chute de pierres ou autres risques naturels) ;
- de conditions de terrain incompatibles avec la réalisation du programme initial ;
- de décisions des autorités locales ;
- ou de toute situation susceptible de compromettre la sécurité des participants.

Dans ces situations, le guide responsable pourra notamment :

- modifier l'itinéraire ;
- remplacer une activité par une activité alternative ;
- modifier les horaires ou les étapes du séjour ;
- interrompre temporairement certaines activités.

Ces adaptations, prises dans l'intérêt de la sécurité du groupe, ne pourront donner lieu à remboursement.

7.2 Interruption anticipée pour circonstances exceptionnelles

Lorsque des circonstances exceptionnelles et imprévisibles rendent impossible la poursuite du séjour dans des conditions de sécurité satisfaisantes (par exemple : tempête majeure, risque d'avalanche élevé, catastrophe naturelle ou événement extérieur grave), la Société ou le guide responsable pourra décider d'interrompre le séjour.

Dans cette situation, la Société pourra proposer au Client :

- un bon d'achat d'un montant déterminé par la Société, utilisable pour une future expédition;
- ou, lorsque cela est approprié, un remboursement partiel correspondant aux prestations non réalisées.

La Société privilégiera, lorsque cela est possible, la solution du bon d'achat.

7.3 Interruption du séjour à l'initiative du groupe

Lorsque l'interruption du séjour résulte d'une décision du groupe ou de certains participants pour des raisons personnelles (par exemple fatigue, choix de raccourcir l'expédition ou volonté d'interrompre l'activité), aucun remboursement ne pourra être exigé.

7.4 Décision du guide

Le Client reconnaît que les guides encadrant les expéditions disposent d'une autorité décisionnelle en matière de sécurité.

Les décisions prises par les guides concernant :

- l'itinéraire ;
- les conditions de progression ;
- l'arrêt d'une activité ;
- ou l'interruption du séjour,

sont prises dans l'intérêt de la sécurité des participants et s'imposent à l'ensemble du groupe.

ARTICLE 8 – NOMBRE MINIMUM DE PARTICIPANTS

La réalisation de certaines expéditions est conditionnée à l'inscription d'un nombre minimum de participants.

Ce nombre minimum est indiqué sur la fiche descriptive du séjour. Si ce nombre minimum n'est pas atteint, la Société pourra annuler le séjour.

Dans ce cas, le Client sera informé dans les délais suivants :

- 20 jours pour les voyages de plus de 6 jours ;
- 7 jours pour les voyages de 2 à 6 jours ;
- 48 heures pour les voyages de moins de 2 jours.

Dans cette situation, la Société remboursera l'intégralité des sommes versées par le Client, sans indemnité supplémentaire.

ARTICLE 9 – INTERRUPTION DU SÉJOUR ET NON-PRÉSENTATION AU DÉPART (« NO SHOW »)

9.1 Non-présentation au départ

Si un participant ne se présente pas au lieu et à l'heure de rendez-vous indiqués par la Société pour le début du séjour, la réservation sera considérée comme annulée du fait du Client.

Dans ce cas, aucun remboursement ne pourra être exigé.

9.2 Retard ou impossibilité de rejoindre le séjour

Si un participant est dans l'impossibilité de rejoindre le point de départ du séjour ou arrive en retard pour quelque raison que ce soit (notamment retard de transport, problème administratif, formalités incomplètes ou toute autre cause indépendante de la Société), la Société ne pourra être tenue responsable.

Le Client restera redevable de l'intégralité du prix du séjour et aucun remboursement ne pourra être exigé pour les prestations non utilisées.

9.3 Interruption volontaire du séjour

Lorsqu'un participant décide d'interrompre volontairement sa participation au séjour après le départ (notamment pour des raisons personnelles, de fatigue, de choix personnel ou de convenance), aucun remboursement ne pourra être accordé pour les prestations non utilisées.

Les frais supplémentaires éventuellement engagés pour permettre au participant de quitter le séjour de manière anticipée resteront à sa charge.

9.4 Refus de participation pour raisons de sécurité

La Société ou le guide responsable peut refuser la participation ou la poursuite du séjour d'un participant lorsque celui-ci :

- ne respecte pas les consignes de sécurité ;
- ne dispose pas de l'équipement obligatoire ;
- ne présente pas la condition physique requise ;
- ou adopte un comportement mettant en danger lui-même ou les autres participants.

Dans ce cas, la décision du guide ou de la Société s'impose au participant et aucun remboursement ne pourra être exigé.

ARTICLE 10 – ASSURANCES

10.1 Assurance assistance et rapatriement

Compte tenu de la nature des activités proposées et des destinations parfois isolées ou situées en milieu naturel, le Client doit disposer d'une assurance assistance et rapatriement valable pour la durée du séjour.

Cette assurance est obligatoire pour toute expédition organisée en dehors du pays de résidence du Client.

Le Client devra être en mesure de fournir à la Société, à tout moment avant le départ ou pendant le séjour, un justificatif de cette couverture.

À défaut de présentation d'une assurance valide, la Société pourra refuser la participation du Client au séjour, sans que celui-ci puisse prétendre à un remboursement.

10.2 Assurance annulation

La Société propose au Client la possibilité de souscrire une assurance annulation et multirisque voyage au moment de la réservation.

Cette assurance permet notamment de couvrir certains frais d'annulation ou d'interruption du séjour dans les cas prévus par le contrat d'assurance.

Le Client reconnaît avoir été informé de l'intérêt de souscrire une telle assurance.

Lorsque le Client choisit de ne pas souscrire l'assurance proposée, il assume seul les conséquences financières d'une éventuelle annulation ou interruption du séjour.

10.3 Assurance couvrant les activités sportives

Certaines expéditions proposées par la Société comportent des activités sportives en milieu naturel (notamment randonnée, alpinisme, ski de randonnée, escalade ou autres activités similaires).

Il appartient au Client de vérifier que son assurance couvre :

- la pratique de ces activités ;
- les frais de secours et de recherche en montagne ou en milieu naturel ;
- l'évacuation et le rapatriement.

La Société ne pourra être tenue responsable en cas d'insuffisance de couverture du Client.

10.4 Prime d'assurance

Toute prime d'assurance versée dans le cadre de la souscription d'une assurance voyage est définitivement acquise à l'assureur.

En conséquence, cette prime n'est jamais remboursable, y compris en cas d'annulation du séjour.

ARTICLE 11 – RESPONSABILITÉ

11.1 Responsabilité de la Société

La Société est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat conformément aux dispositions de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait et de prestations de voyage liées.

Toutefois, la responsabilité de la Société ne pourra être engagée lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable :

- au Client ou à un participant au séjour ;
- à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ;
- ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

11.2 Activités en milieu naturel et acceptation des risques

Les séjours et expéditions proposés par la Société se déroulent en milieu naturel et peuvent comporter des activités physiques ou sportives (notamment randonnée, alpinisme, ski de randonnée, escalade ou activités similaires).

Le Client reconnaît avoir été informé que ces activités comportent des risques inhérents liés notamment :

- aux conditions météorologiques ;
- aux conditions de terrain ;
- à l'environnement naturel ;
- aux efforts physiques requis.

Le Client déclare participer aux activités en connaissance de cause et sous sa propre responsabilité, dans le respect des consignes données par les guides et encadrants.

11.3 Aptitude physique et informations fournies par le Client

Le Client déclare :

- être en bonne condition physique ;
- disposer des aptitudes nécessaires pour participer au séjour ;
- avoir communiqué à la Société toute information pertinente concernant son état de santé.
- La Société ne pourra être tenue responsable en cas de fausse déclaration ou d'omission concernant l'état de santé ou les capacités physiques du Client.

11.4 Comportement du participant

Le Client s'engage à respecter :

- les consignes de sécurité données par les guides ;
- les règles de prudence applicables aux activités pratiquées ;
- ainsi que les lois et règlements du pays dans lequel se déroule le séjour.

En cas de comportement dangereux, inadapté ou mettant en péril la sécurité du participant ou du groupe, la Société ou le guide responsable pourra décider d'exclure le participant de tout ou partie du séjour.

Dans ce cas, aucun remboursement ne pourra être exigé.

11.5 Objets personnels

La Société ne pourra être tenue responsable de la perte, du vol ou de la détérioration d'objets personnels appartenant au Client ou aux participants pendant le séjour.

Il appartient au Client de prendre toutes les précautions nécessaires pour la protection de ses effets personnels.

11.6 Prestations non incluses dans le contrat

La Société ne pourra être tenue responsable de l'exécution de prestations qui seraient réservées directement par le Client auprès de prestataires tiers et qui ne figurent pas dans le contrat de voyage.

11.7 Transport aérien

Lorsque le séjour comprend un transport aérien, la responsabilité des transporteurs est régie par :

- la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 ;
- la Convention de Montréal du 28 mai 1999 ;
- et le règlement européen applicable au transport aérien.

Dans ces cas, la responsabilité de la Société ne pourra excéder celle prévue par les conventions internationales applicables.

ARTICLE 12 – MODIFICATION DU CONTRAT PAR LA SOCIÉTÉ

12.1 Modifications mineures

La Société peut être amenée à modifier certains éléments non essentiels du séjour avant le départ. Ces modifications peuvent notamment concerner :

- l'ordre des activités ;
- les horaires ;
- l'hébergement ou certaines prestations équivalentes ;
- ou certains aspects logistiques du séjour.

Ces modifications ne pourront donner lieu à aucune indemnisation dès lors qu'elles ne portent pas atteinte à un élément essentiel du contrat.

12.2 Modification d'un élément essentiel du contrat

Lorsque, avant le départ, la Société se trouve contrainte de modifier de manière significative un élément essentiel du contrat en raison d'un événement extérieur qui s'impose à elle, elle en informera le Client dans les meilleurs délais.

Le Client disposera alors de la possibilité :

- soit d'accepter la modification proposée ;
- soit de résilier le contrat sans frais.

La Société pourra également proposer au Client un séjour alternatif de qualité équivalente ou supérieure, lorsque cela est possible.

12.3 Résiliation du contrat par le Client

Lorsque le Client choisit de résilier le contrat en raison de la modification d'un élément essentiel du séjour, la Société procédera au remboursement de l'intégralité des sommes versées dans les meilleurs délais.

Sauf disposition légale contraire, aucune indemnité supplémentaire ne pourra être exigée lorsque la modification résulte de circonstances indépendantes de la volonté de la Société.

ARTICLE 13 – FORCE MAJEURE ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

13.1 Définition

La Société ne pourra être tenue responsable de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations lorsque celle-ci résulte de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de cas de force majeure au sens du droit belge.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure ou circonstances exceptionnelles, sans que cette liste soit limitative :

- catastrophes naturelles ;
- conditions météorologiques extrêmes ;
- avalanches, chutes de pierres, glissements de terrain ;
- incendies de forêt ou sécheresses rendant certaines zones inaccessibles ;
- tempêtes, inondations ou conditions climatiques empêchant la réalisation du séjour ;
- pandémies ou crises sanitaires ;
- décisions administratives ou restrictions imposées par les autorités ;
- troubles politiques, grèves ou événements affectant les transports ;
- fermeture imprévue d'un site ou d'une zone naturelle.

13.2 Conséquences avant le départ

Lorsque des circonstances exceptionnelles et inévitables empêchent la réalisation du séjour dans des conditions normales ou sûres avant le départ, la Société pourra :

- proposer un report du séjour ;
- proposer un bon d'achat utilisable sur une future expédition ;
- ou procéder au remboursement des sommes versées conformément aux dispositions légales applicables.

La Société pourra proposer, à titre commercial, un report du séjour ou un bon d'achat. Cette proposition ne prive pas le Client des droits qui lui sont reconnus par les dispositions légales applicables.

13.3 Conséquences pendant le séjour

Si un cas de force majeure survient pendant le séjour et rend impossible la poursuite normale du programme ou compromet la sécurité des participants, la Société ou le guide responsable pourra :

- adapter l'itinéraire ou les activités ;
- modifier l'organisation du séjour ;
- ou décider d'interrompre le séjour.

Dans ce dernier cas, la Société pourra proposer au Client un bon d'achat d'un montant déterminé par la Société, utilisable pour une future expédition.

13.4 Limitation de responsabilité

La Société ne pourra être tenue responsable des conséquences résultant d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Aucune indemnité supplémentaire ne pourra être exigée par le Client dans ces situations.

ARTICLE 14 – RÉCLAMATIONS

14.1 Signalement pendant le séjour

En cas de difficulté rencontrée pendant le séjour, le Client doit en informer dans les meilleurs délais la Société ou son représentant local afin de permettre une résolution rapide de la situation.

Le Client peut contacter la Société pendant son séjour :

- par téléphone : +32 460 25 61 85
- par email : hello@wildhartt.com

Le service client de la Société est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.

Un numéro d'urgence ouvert 24h/24h est disponible pour toute urgence sur un séjour :

- Numéro d'urgence : +1507 580 0800

Toute réclamation non signalée pendant le séjour et qui n'aurait pas permis à la Société de remédier à la situation sur place pourra être prise en compte avec réserve.

14.2 Réclamation après le séjour

Toute réclamation relative à l'exécution du séjour doit être adressée à la Société par écrit dans un délai de 30 jours après la fin du séjour, accompagnée des justificatifs nécessaires.

La réclamation peut être adressée :

- par email à : hello@wildhartt.com
- ou par courrier au siège social de la Société.

La Société s'engage à examiner la réclamation et à y répondre dans un délai raisonnable.

14.3 Règlement des litiges

À défaut de réponse satisfaisante ou en cas de désaccord persistant, le Client peut saisir la Commission de Litiges Voyages :

Commission de Litiges Voyages
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
Belgique

Site internet :
<http://www.clv-gr.be>

ARTICLE 15 – DROIT À L'IMAGE

Dans le cadre des expéditions et activités organisées par la Société, des photographies ou vidéos peuvent être réalisées afin de documenter les séjours et de partager l'expérience vécue par les participants.

Ces images peuvent notamment être utilisées pour :

- la communication de la Société ;
- la promotion de ses expéditions ;
- l'illustration de ses supports marketing et éditoriaux.

En participant à une expédition, le Client autorise la Société à utiliser les images sur lesquelles il apparaît, dans le respect de son image et de sa dignité.

Cette autorisation est consentie :

- pour une durée de 3 ans ;
- pour une diffusion dans le monde entier ;
- sur les supports de communication de la Société, notamment :
 - site internet ;
 - réseaux sociaux ;
 - supports promotionnels ;
 - publications éditoriales ou commerciales.

Cette utilisation est consentie à titre gratuit.

Le Client peut toutefois demander à tout moment le retrait d'une photographie ou d'une vidéo le concernant pour un motif légitime en adressant une demande à la Société.

La Société s'engage à ne pas utiliser les images dans un contexte susceptible de porter atteinte à la réputation, à la dignité ou à la vie privée des participants.

Les données à caractère personnel du Client sont traitées conformément à la Politique de confidentialité de la Société, accessible sur le site www.wildhartt.com.

ARTICLE 16 – ACCEPTATION DES RISQUES ET PARTICIPATION AUX ACTIVITÉS

16.1 Risques inhérents aux activités

Les expéditions et activités proposées par la Société se déroulent en milieu naturel et peuvent comporter des risques inhérents liés notamment :

- aux conditions météorologiques ;
- à la nature du terrain ;
- à l'éloignement de certains services de secours ;
- à la pratique d'activités physiques ou sportives.

Le Client reconnaît avoir été informé de ces risques et accepter d'y être exposé dans le cadre de sa participation au séjour.

16.2 Aptitude physique

Le Client déclare être en bonne condition physique et disposer des capacités nécessaires pour participer aux activités proposées.

Il s'engage à informer la Société de toute condition médicale ou limitation physique susceptible d'affecter sa participation.

La Société pourra refuser la participation d'un Client si son état de santé ou son niveau physique apparaît incompatible avec les exigences du séjour.

16.3 Respect des consignes de sécurité

Le Client s'engage à :

- respecter les consignes de sécurité données par les guides ;
- utiliser correctement l'équipement fourni ;
- adopter un comportement prudent et responsable.
- Le non-respect de ces consignes pourra entraîner l'exclusion du séjour sans remboursement.

16.4 Intervention en cas d'urgence

En cas d'accident ou de situation nécessitant une assistance médicale, le Client autorise la Société ou les guides à prendre toute mesure nécessaire pour assurer sa sécurité, notamment l'organisation de secours ou d'une évacuation vers un établissement de santé.

Les frais éventuellement engagés pourront rester à la charge du Client ou de son assurance.

ARTICLE 17 – LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE

17.1 Loi applicable

Les présentes conditions générales ainsi que le contrat conclu entre la Société et le Client sont régis par le droit belge.

17.2 Règlement des litiges

En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du contrat, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes conformément aux règles applicables en matière de protection des consommateurs.

Pour les litiges entre professionnels, seuls les tribunaux du ressort du siège social de la Société seront compétents.

17.3 Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article VI.53, 12° du Code de droit économique, le droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance ne s'applique pas aux contrats portant sur des services liés à des activités de loisirs lorsque le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique.

Les services proposés par la Société entrant dans cette catégorie, le Client ne bénéficie pas d'un droit de rétractation après la confirmation de sa réservation.

WILDHARTT - Conditions générales de vente





Aventures guidées au cœur de la nature

On t'emmène vivre des expéditions guidées au cœur de la nature dans une démarche éco-responsable.

01 21 21 21 21

Navigation

- > Nos expéditions
- > Durabilité
- > A propos
- > Blog
- > FAQ
- > Avis

Liens utiles

- > Derniers articles
- > Jobs
- > Astuce
- > Cartes cadeaux

Enfin une newsletter que tu vas lire

marie@wildhartt.com

+32 460 25 61 85



Du lundi au vendredi de 9h à 18h

- > [Nos cookies](#)
- > [CGV](#)
- > [CGU](#)
- > [Politique de Confidentialité](#)



2025 Wildhartt | Tous droits réservés

With ❤️ by Boukan Studio & Gaspard Merten