

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

En vigueur au 4 Avril 2022.

Extrait du Code du Tourisme fixant les conditions d'exercices des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours – conformément à l'article R211-12 du code du Tourisme.

CO-CONTRACTANTS

VERTIKAL VOYAGES

VERTIKAL VOYAGES, SAS au capital de 20.000 euros, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 843 921 131

Dont le siège social est situé au 15, Quai de la Gare d'Eau, 69009 LYON

Tél : 04 82 83 96 71

Mail : contact@vertikal-voyages.fr

Site web : vertikal-voyages.fr

L'ACHETEUR

Toute personne majeure qui achète un voyage auprès de VERTIKAL VOYAGES, présenté sur son site internet ou via un devis en cas d'offre sur-mesure.

CONTRAT DE VENTE D'UN VOYAGE

L'INSCRIPTION

L'inscription à nos séjours implique l'acceptation de nos conditions générales.

Les inscriptions peuvent être faites via notre site internet, par mail, ou par téléphone.

Une inscription est considérée comme ferme et définitive à compter de la réception par VERTIKAL VOYAGES de l'acompte de 30% du prix du voyage.

Nous vous informons que la personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des différents participants au voyage s'engage à transmettre à chaque participant les informations fournies par VERTIKAL VOYAGES concernant le séjour réservé.

LES MODALITES DE PAIEMENT

Paiement par Carte bancaire : Paiement d'un acompte de 30% à la réservation. Puis le solde du voyage sera automatiquement prélevé sur la carte ayant servi à payer l'acompte d'inscription, sans relance de notre part, à 30 jours du départ.

Paiement par virement : Versement d'un acompte de 30% à la réservation. Puis le solde devra être réglé 30 jours avant la date du départ et ce sans relance de notre part.

En cas de réservation à moins de 35 jours de la date de départ du voyage, la totalité du montant du voyage devra être versée lors de la réservation.

Les prestations supplémentaires (chambre single, location matériel, etc...) disponibles sur certains de nos voyages sont soumises à disponibilité, et seront réglées lors du paiement du solde (sauf indications contraires).

LA FACTURE

Pour tout paiement dont le montant est validé et encaissé par VERTIKAL VOYAGES, il sera adressé à la personne signataire du bulletin d'inscription une facture au plus tard dans les 15 jours suivant tout encaissement.

L'ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

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.

PRIX

LE DETAIL DES TARIFS

Les prix applicables sont ceux accessibles sur le site Internet pour le Voyage choisi. Le prix par voyage et par voyageur est fixé sur la base d'un nombre minimum de participants, mentionné dans l'offre du circuit.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des informations relatives au voyage qu'il a réservé. Tout est détaillé dans nos fiches voyages. Nous précisons ce qui est inclus, et ce qui ne l'est pas. De façon générale, nous n'incluons pas les moyens de transport pour se rendre sur place, les taxes de visas et de séjour, les boissons, les visites de sites, le matériel personnel et les pourboires. Ces frais sont donc à votre charge et à régler pendant le déroulement du voyage. Nous nous efforçons d'indiquer dans nos fiches de voyages le montant de ces coûts additionnels mais ne pourrions pas être tenus responsables en cas d'oubli ou modification d'un de ces éléments.

Dans le cas de séjour privatif et sur-mesure, le prix sera celui indiqué lors du devis envoyé par mail. Ce prix est basé sur un nombre de participants (précisé dans le devis) et pourra être révisé si ce nombre était amené à évoluer.

Tous les prix sont affichés en Euros, toutes taxes comprises dans le prix affiché pour leur montant connu au jour de la consultation. Compte tenu du régime de TVA sur la marge des agents de voyages, la TVA ne sera pas mentionnée sur la facture. Toute modification des taxes sera répercutée selon les dispositions légales.

LA MODIFICATION DES TARIFS

Le prix du voyage est ferme, définitif et en euros. Toutefois, conformément à l'article L211-12 du Code du tourisme, jusqu'à 20 jours du départ, nous pouvons opérer des ajustements à la hausse ou à la baisse, sans possibilité d'annulation/résolution de votre part, pour l'une ou l'autre (ou plusieurs) évolutions du prix suivantes :

- Du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie,
- Du niveau de 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 dans les ports ou aéroports,
- Des taux de change,

VERTIKAL VOYAGES vous facturera l'intégralité du coût supplémentaire induit. Votre refus de paiement de cet ajustement de prix sera considéré comme une annulation. Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même bulletin d'inscription annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé à VERTIKAL VOYAGES, avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/es voyageur(s). Tout refus de la part du ou des voyageurs restants inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation/résolution de leur part du ou des voyageurs concernés, avec application des frais d'annulation/résolution de l'article ci-après correspondant.

ANNULATION – MODIFICATION

DE L'ACHETEUR

Toute annulation de votre part avant le départ doit nous être communiqué par lettre recommandée avec A.R. ou Email. C'est la date d'accusé de réception qui sera retenue comme date d'annulation.

Voici le barème de frais d'annulation pour tous nos voyages :

Plus de 60 jours de la date de départ : 15% du montant total

De 60 à 31 jours de la date de départ : 30% du montant total

De 30 à 15 jours de la date de départ : 40% du montant total

De 15 à 8 jours de la date de départ : 60% du montant total

De 8 à 3 jours de la date de départ : 80% du montant total

Moins de 2j avant la date de départ ou non présentation au départ du voyage : 100% du montant total

En cas d'impossibilité d'effectuer le séjour, vous pouvez nous proposer une autre personne à la condition qu'elle remplisse les mêmes conditions sans présumer des frais de réservations déjà engagées à votre nom, qui resteraient dus. Vous êtes tenus de nous en informer entre 7 et 15 jours avant le départ par courrier recommandé avec AR, ou email.

DE VERTIKAL VOYAGES

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler un départ pour des raisons indépendantes de notre volonté ou si le nombre minimum de participants n'est pas atteint et que les participants inscrits n'acceptent pas de payer une majoration pour pouvoir assurer un départ en effectif réduit. Cette décision vous sera communiquée au plus tard :

– 21 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;

– 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de 6 jours ou moins ;

Une solution de remplacement pourra vous être proposée. Dans le cas où les alternatives proposées ne vous conviennent pas, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge (achat de billets d'avion ou de train, hôtel, matériel nécessaire au voyage...).

ASSURANCES

L'ASSURANCE MULTIRISQUES

Il est fortement conseillé de posséder une assurance couvrant les frais d'annulation - maladie et accident de voyage - perte ou vol de bagages - Interruption de voyage. Avant de souscrire, vérifiez que la CB utilisée pour le paiement de votre séjour ne présente pas déjà les mêmes assurances.

L'ASSURANCE RAPATRIEMENT – SECOURS

Il est obligatoire d'être couvert en assistance rapatriement – secours et recherche pour participer à nos séjours. Il appartient au participant de vérifier, préalablement à son inscription, les risques pour lesquels il est déjà couvert. Si vous ne souscrivez pas via notre partenaire, nous vous demanderons un justificatif d'assurance avec les coordonnées et garanties attestant votre couverture pour les éléments mentionnés ci-dessus.

Pour plus d'informations sur nos propositions d'assurance : <https://vertikal-voyages.fr/Assurances/>

Aucune modification ne sera possible une fois l'assurance souscrite.

Il est par ailleurs indispensable de posséder une Responsabilité civile pour participer à nos séjours et voyages.

RÉCLAMATIONS – LITIGES

DURANT LE VOYAGE

Vous êtes tenu d'informer VERTIKAL VOYAGES de toute non-conformité constatée lors du voyage en contactant immédiatement notre numéro dont les coordonnées figurent sur votre contrat de vente ou les contacts vous ayant été transmis au préalable. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard avait pu éviter ou diminuer le dommage du/des voyageur(s).

APRES LE VOYAGE

Les voyageurs pourront adresser toute éventuelle réclamation par écrit à VERTIKAL VOYAGES par e-mail (contact@vertikal-voyages.fr) ou par courrier avec AR à l'adresse suivante :

VERTIKAL VOYAGES – 15 Quai de la Gare d'Eau – 69009 LYON

Ceci doit être fait dans les meilleurs délais suivant la date du retour du voyage, accompagnée de pièces justificatives. Après avoir saisi notre Service clients et à 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.

RESPONSABILITÉS

DE VERTIKAL VOYAGES

VERTIKAL VOYAGES ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements extérieurs à nos prestations dont notamment ceux :

- Du fait du participant : perte ou vol des billets, pièces d'identité et visas non conformes aux indications figurant sur nos fiches techniques
- Une annulation, un retard dans l'exécution ou une non-exécution de l'une de ses obligations imposé(e) par un cas de force majeure, soit un événement extérieur, imprévisible et irrésistible, au sens des articles L211-16.I, alinéa 3 du Code du tourisme et 1218 du Code civil ;
- Suite à des incidents ou événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers étranger à nos prestations, tels que grèves, incidents techniques ou administratifs extérieurs à notre société, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retard, pannes, pertes ou vol de bagages
- D'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 ces hypothèses, VERTIKAL VOYAGES se réserve le droit de modifier les dates, les horaires et/ou les itinéraires prévus afin notamment d'assurer la sécurité des Clients, sans recours possible de ces derniers.

Les retards ou annulation ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire / programme qui en découleraient

éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation, notamment du fait de la modification de la durée du voyage initialement prévue. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxes, hôtel, parking, rachat de titres de transport...) resteront à la charge du client.

VERTIKAL VOYAGES informe les Clients du niveau requis pour participer à un voyage. De ce fait, VERTIKAL VOYAGES ne pourra être tenu responsable en cas de fausse déclaration ou de mauvaise évaluation de L'ACHETEUR sur son propre état de santé et/ou ses aptitudes et celle du mineur placé sous son autorité.

VERTIKAL VOYAGES ne saurait être tenu responsable en cas de vol et/ou perte d'effets personnels et/ou de détérioration du matériel personnel des Clients. L'entreprise se décharge également de toute responsabilité en ce qui concerne les activités supplémentaires réservées sur place en complément du programme initial et des éventuels dommages causés lors de l'acheminement sur le lieu de l'activité.

La responsabilité de VERTIKAL VOYAGES ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans les lieux d'hébergement tant dans les établissements eux-mêmes que dans les parkings ou les locaux communs (local à vélos...). A ce titre, les effets personnels restent sous l'entière responsabilité de L'ACHETEUR pendant son séjour et pendant les activités.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de VERTIKAL VOYAGES en raison des agissements des Prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement, conformément à l'article L 211-17- IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de VERTIKAL VOYAGES sera égale à trois fois le prix total du voyage.

DE L'ACHETEUR

VERTIKAL VOYAGES met à disposition des Clients une information claire et précise concernant le niveau, l'environnement et le type d'hébergements qui composent le séjour ou l'activité. En s'inscrivant et en acceptant les Conditions Générales de vente, L'ACHETEUR reconnaît accepter la prise de risque inhérente à la réalisation d'une activité de plein air, et éventuellement en milieu isolé.

Lors de la réalisation d'un Voyage, L'ACHETEUR est responsable de ses mouvements et de son trajet. Il doit se conformer aux consignes du Guide et/ou du Prestataire en charge. La réalisation d'un Voyage, implique d'avoir conscience des risques inhérents à la pratique des activités de plein air avec un engagement physique plus ou moins marqué.

L'ACHETEUR est également informé de la forme d'hébergement sélectionné et reconnaît dès lors qu'en fonction de l'option sélectionnée, le confort fourni peut être sommaire notamment s'il a choisi le bivouac, la tente, le refuge ou une nuitée en igloo. Il reconnaît dès lors qu'en sélectionnant l'une de ces options d'hébergement, il a conscience notamment qu'un hébergement en chambre individuelle ou un accès aux commodités (toilettes, douche) ne sera pas nécessairement assuré. VERTIKAL VOYAGES ne prendra pas en compte les réclamations qui pourraient être formulées à ce titre par L'ACHETEUR.

Par ailleurs, les Clients restent responsables de toutes les dégradations (matérielles, corporelles sur autrui) qu'ils pourraient causer, en ayant un comportement dangereux et/ou contraire aux consignes données par le Guide et/ou le Prestataire. L'ACHETEUR s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur dans le pays dans lequel il séjourne.

Lors de son Inscription, que ce soit pour son compte et/ou celui d'un tiers avec lequel il réalisera le Voyage, L'ACHETEUR s'engage à transmettre à ses accompagnants les informations qu'il recevra de VERTIKAL VOYAGES pour la bonne préparation du Voyage

MODALITÉS PARTICULIÈRES DE NOS VOYAGES

LA LOCATION DE MATERIEL

Si vous louez du matériel via VERTIKAL VOYAGES ou directement auprès du magasin partenaire :

- En cas de perte ou de vol, le matériel vous sera facturé
- En cas de détérioration, le loueur pourra éventuellement vous demander le remboursement à hauteur des frais de réparation

L'ENCADREMENT

Le guide choisi par VERTIKAL VOYAGES (guide de haute montagne, accompagnateur moyenne montagne ou autre certification lui permettant d'encadrer la ou les activités pratiquées) est seul juge durant le voyage, de réaliser ou de modifier le programme prévu à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs et le bon déroulement du voyage voire pour faire face à des

circonstances imprévues. Il est également habilité à suspendre et/ou interrompre le voyage d'un ou plusieurs voyageur(s) pour des raisons de sécurité. Une alternative au voyage sera proposée au(x) voyageur(s) concerné(s). En fonction des conditions climatiques et/ou des sommets objets d'ascension, de la condition physique des voyageurs, VERTIKAL VOYAGES, via son représentant, pourra être amené à proposer aux voyageurs un programme adapté et/ou la présence d'un guide supplémentaire. Les frais supplémentaires seront à la charge des voyageurs. L'interruption du voyage à l'initiative de tout voyageur ne pourra donner lieu à aucun remboursement. Nous ne pouvons être tenus pour responsables des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente.

AUTRES CONDITIONS PARTICULIERES

VERTIKAL VOYAGES agissant en qualité d'intermédiaire entre le client, d'une part, et les prestataires de services d'autre part (transporteurs, hôteliers, affréteurs, agences locales, guides, etc..), ne saurait être confondue avec ces derniers qui, en tout état de cause, conservent leur responsabilité propre. Si les dates aller et retour de votre voyage sont modifiées, en raison d'une perturbation du transport aérien, nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables et vous demanderons une participation aux frais supplémentaires réels occasionnés. Si nous nous trouvons dans l'impossibilité de fournir une partie des engagements prévus, nous ferions tout notre possible pour les remplacer par des prestations équivalentes. Nous pouvons être amenés, lorsque les circonstances nous y contraignent, à substituer un moyen de transport à un autre, un hébergement à un autre, prendre un itinéraire différent ou annuler certaines excursions, sans que ces modifications exceptionnelles donnent lieu à une quelconque indemnisation. L'acheteur ne pourra les refuser sans motifs valables. S'il ne peut être proposé aucune prestation de remplacement ou si celle-ci est refusée pour motifs valables, nous assurerons le retour du participant, sans supplément de prix.

Mis à jour le 4 Avril 2022.