

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

---

Version du 16/03/2023

## TREK OSSAU PYRÉNÉES – ASSOCIATION DE TOURISME EN MONTAGNE

---

Tout achat d'un séjour à Trek Ossau Pyrénées implique l'acceptation de nos conditions de vente et l'adhésion à notre association.

Les circuits que nous vous proposons sont des forfaits touristiques qui bénéficient des droits définis par la loi sur le tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union Européenne et pour ce faire, Trek Ossau Pyrénées étant responsable de la bonne exécution de votre séjour, dispose d'une Responsabilité Civile Professionnelle et d'une garantie financière pour assurer votre protection.

## NOS PROPOSITIONS

---

Nous vous proposons des séjours conçus et encadrés majoritairement par des accompagnateurs en montagne diplômé d'état. Nos séjours peuvent demander une certaine condition physique et ne sont pas forcément accessible à tous. Si vous hésitez après lecture de notre fiche séjour, n'hésitez pas à nous contacter et nous nous ferons un plaisir de préciser le niveau attendu pour la participation au séjour de votre choix.

Lors de votre inscription, vous devrez nous confirmer que vous disposez bien des capacités nécessaires pour réaliser ce séjour.

### Séjours sur mesure ou privatisés

Des séjours sur mesure ou privatisés peuvent vous être proposés. Communiquez-nous vos souhait ainsi que le nombre de participants attendus et nous vous ferons parvenir un devis.

### Participants mineurs non accompagnés

**Mineurs non accompagnés** : les demandes d'inscription de mineurs non accompagnés de leurs parents ou tuteurs sont soumis à l'accord de Trek Ossau Pyrénées. Certains documents administratifs supplémentaires dont nous fournirons la liste pourront être demandés pour finaliser l'inscription.

**Mineurs accompagnés d'un adulte** : certains de nos séjours peuvent facilement accueillir des enfants mineurs accompagnés d'un adulte si leur âge et aptitude physique rendent possible la réalisation du circuit dans des conditions normales pour le groupe.

## COMMANDE / RÉSERVATION

---

Vous pouvez vous inscrire par email, courrier ou en venant à notre rencontre lors des différents points d'accueil que nous organisons dans la vallée d'Ossau. Les inscriptions par courrier doivent être remplie en double exemplaire et accompagnée de votre acompte. Les inscriptions par email devront contenir les pièces numériques signées. Les acomptes en chèque, virement, ou via un formulaire de carte bleue en ligne que nous vous envoyons sur demande sont acceptés.

Si vous souscrivez à une de nos assurances, la contractualisation et le paiement doit obligatoirement être réalisées à la signature du contrat. Une fois le bulletin d'inscription rempli et signé, votre

demande sera considérée comme une inscription ferme et ne pourra pas être annulée sans frais. Conformément à la loi, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation pour l'achat d'un séjour.

Une facture vous sera envoyée après vérification de la disponibilité du séjour. Si le séjour est complet et/ou indisponible, Trek Ossau Pyrénées procédera au remboursement intégral des sommes versées dans les meilleurs délais et au plus tard 15 jours après encaissement.

## Option

Si vous ne pouvez pas encore confirmer votre réservation, vous avez la possibilité de laisser une option sans engagement. Nous vous garderons une ou plusieurs places pendant une durée déterminée.

# MODALITÉS DE PAIEMENT

---

Votre réservation doit être accompagnée d'un acompte :

- À plus de 30 jours de la date du départ : 30% du prix du séjour
- À moins de 30 jours, la totalité du séjour.

Tout retard dans le paiement d'un acompte et/ou du solde du prix sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation.

## Moyens de paiement

Vous pouvez payer par carte bancaire, par chèque, par virement ou en espèces. Les versements en espèces sont limités à un maximum de 1000 euros par dossier.

# PRIX

---

Le prix est fixé sur la base d'un nombre minimum de participants mentionné dans la fiche séjour. Ces prix sont fixes et n'évolueront pas une fois communiqué sur la fiche séjour. Les prix affichés sont en euro, payable en France.

Sauf indication contraire sur la fiche séjour, ne sont pas compris dans le prix : les boissons, les pourboires et votre équipement personnel. Nous vous conseillons de vous munir d'un moyen de paiement approprié (notamment des chèques ou espèces pour les règlements en refuge).

# PRESTATION DE NOS SÉJOURS

---

## Hébergements

Pour les séjours itinérants en montagne, vous pourrez être logés en dortoir collectif en refuge ou sous tente. Pour les étapes dans un village ou pour les séjours non itinérant, vous pourrez être logés en dortoir collectif dans une auberge ou en hôtel sur la base d'une chambre double occupée par 2 personnes. Le supplément chambre individuelle est appliqué pour toute personne en faisant la demande ou au dernier inscrit s'inscrivant seul en cas de nombre impair dans le groupe.

## Repas

La plupart des séjours sont en pensions complètes avec repas froids pour le pique-nique du midi et repas chaud le soir préparé par l'hébergeur (ou par l'encadrant dans le cas des nuits en refuge non gardé ou tente). Nous privilégions l'utilisation de produits locaux.

## Taille du groupe

En règle générale, la taille maximale des groupes pour nos séjours est de 12 personnes. Néanmoins, le nombre maximum peut être dépassé d'un participant dans le cas où la dernière réservation concerne 2 personnes. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions de votre séjour seront identiques.

Pour les séjours sur mesure ou privatisés : nous pouvons adapter l'encadrement et la logistique à la taille de votre groupe, sur la base d'un encadrant pour 15 participants maximum.

## Pré et post acheminement

Pour chaque participant qui organise seul sont transfert jusqu'au rendez-vous (transport, hôtel...) ; Trek Ossau Pyrénées vous recommande d'acheter des prestations (titres de transport et autres...) modifiables ou remboursables et de prévoir un délai suffisamment large pour tenir compte d'éventuels retards.

## MODIFICATIONS

Vous pouvez personnaliser votre séjour après votre inscription en ajoutant ou supprimant des prestations à la condition que ces changements soient compatibles avec le séjour choisi et que nous n'ayons pas déjà effectués des réservations nominatives et non remboursables. Toute modification est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires à régler avant le départ.

Toute interruption volontaire du séjour de votre part n'ouvre droit à aucun remboursement. Il en va de même pour une exclusion décidée par l'encadrement du séjour pour niveau insuffisant ou pour non respect des consignes de sécurité.

## ANNULATION

Les retenues calculées en fonction de la date d'annulation peuvent vous être remboursées après étude de votre dossier par une assurance annulation si vous en possédez une. Si vous êtes dans l'obligation d'annuler votre séjour avant la date de départ, vous devez en informer dès que possible Trek Ossau Pyrénées et l'assureur par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé de réception. C'est la date d'envoi de votre courrier ou mail qui sera retenue comme date d'annulation pour facturer les frais d'annulation. En revanche, l'assureur lui, retiendra la date de survenance du fait générateur de votre annulation et tout sinistre doit être déclaré par téléphone ou par courrier dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.

La prime d'assurance et les frais de transport jusqu'au lieu de départ et de retour à domicile ne sont pas remboursables par Trek Ossau Pyrénées ou par l'assureur.

## FRAIS D'ANNULATION STANDARD

Le montant des frais d'annulation est fixé de manière croissante selon que votre annulation est plus ou moins proche de la date de départ.

Dates d'annulation	Taux de retenue
À plus de 60 jours du départ	10%
De 60 à 31 jours du départ	25%
De 30 à 21 jours du départ	35%
De 20 à 16 jours du départ	50%
De 15 à 7 jours du départ	75%
À moins de 7 jours du départ	100%

*Frais d'annulation pour les séjours catalogue (hors séjours sur mesure ou privatisé)*

# SÉJOURS SUR MESURE OU PRIVATISÉS

## Annulation total du séjour

Dates d'annulation	Taux de retenue
À plus de 30 jours du départ	25%
De 30 à 16 jours du départ	50%
De 15 à 03 jours du départ	75%
À moins de 3 jours du départ	100%

## Annulation partielle du séjour

En cas d'annulation d'un ou plusieurs participants d'un séjour sur mesure ou privatisé, certains frais non annulables seront tout de même facturés afin de maintenir le tarif inchangé pour les autres participants.

## Annulation pour circonstances exceptionnelles

Vous êtes en droit d'annuler votre séjour avant son commencement sans payer de frais si des circonstances exceptionnelles et inévitables surviennent sur le lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et lorsque ces circonstances exceptionnelles ont des conséquences importantes sur le bon déroulement du séjour ou de votre transport vers la destination. Les circonstances doivent être évaluées au cas par cas. Différentes sources d'information existent pour déterminer s'il est question de circonstances exceptionnelles et inévitables (à titre d'exemple, il est possible de s'appuyer sur la communication officielle des autorités locales ou sur des articles de presse nationale). Il appartient au participant qui invoque ces circonstances de démontrer qu'elles ont des conséquences importantes sur le déroulement du séjour.

Les participants peuvent également annuler leur séjour sans frais si l'un des éléments essentiels du forfait subit une modification importante.

Dans l'une ou l'autre des conditions d'annulation sans frais, Trek Ossau Pyrénées procédera au remboursement intégral des sommes déjà versées. Ces annulations ne donnent pas droit à un dédommagement supplémentaire.

# ASSURANCES

Ne partez pas en séjour sans avoir fait le point sur vos assurances.

Nous vous invitons à vérifier que vous ne bénéficiez pas par ailleurs d'assurance annulation et assistance. Attention pour les garanties dont vous bénéficiez via vos cartes bancaires, les garanties ne fonctionnent qu'à la condition que la totalité du prix du séjour soit réglée avec une carte bancaire délivrée par une banque française, suisse ou belge : Mastercard Gold, Visa Premier, Platinum, Infinite.

Trek Ossau Pyrénées vous propose deux formules d'assurance. Les conditions générales et particulières de ces assurances sont consultables sur le site <https://trek-ossau-pyrenees.fr> ou sur demande. Nous vous invitons à les lire attentivement.

Si vous étiez déjà couvert pour les mêmes garanties de l'un ou de l'autre contrat par un autre contrat d'assurance, nous vous informons que vous disposez d'un délai de renonciation de 14 jours relatif uniquement à l'assurance souscrite et à condition que celle-ci n'ait produit aucun effet.

## Contrat annulation

### **Europ Assistance 58 224 382 : 3% du prix de votre séjour**

L'assurance proposée doit être souscrite au moment de l'inscription. Elle couvre des incidents survenant entre votre inscription et le début du séjour vous empêchant de participer au séjour.

**Disposer d'une assurance annulation n'est pas obligatoire pour s'inscrire à nos séjours.**

## Contrat assistance

### Europ Assistance 58 224 381 : 1% du prix de votre séjour

Une assistance permet de prendre en charge un certains nombres d'incidents intervenant en cours du séjour. Elle gère entre autre des frais d'assistance médicale ou de rapatriement en cas d'incident au cours du séjour.

**Disposer d'une assurance assistance est obligatoire pour s'inscrire à nos séjours.**

## Remboursement en cas d'interruption de séjours

En cas d'interruption de séjour, pour disposer du remboursement partiel de votre séjour **par nos assurances**, vous devez souscrire aux deux contrats (assistance et annulation).

## DÉCLARATION AUPRÈS DE L'ASSUREUR

Il vous appartient avant ou au cours de votre séjour, de contacter l'assureur afin de déclencher l'assurance et de faire valoir vos droits, néanmoins, Trek Ossau Pyrénées Reste à votre disposition pour vous assister dans ces démarches.

## ANNULATION PAR TREK OSSAU PYRÉNÉES

Si nous devons annuler un départ pour des raisons indépendantes de notre volonté, ou par manque de participants, nous vous proposerions alors différentes solutions de remplacement ou le remboursement intégral des sommes payées.

Le participant sera informé au plus tard :

- 20 jours avant le début d'un séjour dont la durée dépasse 6 jours ;
- 7 jours avant le début d'un séjour dont la durée est de 2 à 6 jours ;
- 48h avant le début d'un séjour dont la durée n'excède pas 2 jours.

Aucune indemnité compensatoire ne sera versée.

Tous les frais engagés par vous restent à votre charge (achat de billets de transport, hôtel, matériel nécessaire au séjour...).

## CESSION DU CONTRAT

Conformément à l'article R211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le séjour tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer Trek Ossau Pyrénées de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du séjour. Compte tenu de la particularité de nos séjours, le cédant est tenu de justifier que son remplaçant remplisse les mêmes capacités que lui pour effectuer ce séjour. En cas de cession de contrat, le cédant et le cessionnaire sont solidaires et tenus d'acquitter les frais induits par la cession.

## RESPONSABILITÉ

Trek Ossau Pyrénées ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants.

- Lors d'événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels qu'une grève, des incidents techniques ou administratifs extérieurs à Trek Ossau Pyrénées, des intempéries, retards, pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des participants.
- Le caractère sportif de nos séjours peut nous amener, lorsque des circonstances impérieuses impliquent la sécurité des participants, à substituer un moyen de transport à un autre, un hôtel à un autre, prendre un itinéraire différent ou annuler certaines excursions. Le participant ne pourra pas les refuser sans motif valable. En revanche, si les prestations acceptées sont de qualité inférieure, la différence de prix sera remboursée par Trek Ossau Pyrénées, dès le

retour. S'il ne peut être proposé de prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées pour motif valable, nous assurerons le retour du participant, sans suppléments de prix.

- Chaque participant doit se conformer aux consignes données par l'encadrement. Nous ne pouvons être tenus pour responsable des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente. L'encadrement peut être amené à proposer à un participant d'un niveau insuffisant, un programme adapté, dans ce cas, les frais supplémentaires engendrés resteront à la charge du participant. Toute interruption volontaire du séjour de votre part n'ouvre droit à aucun remboursement. Il en va de même pour une exclusion décidée par l'encadrement du séjour pour niveau insuffisant ou non respect des consignes de sécurité.
- La personne effectuant l'inscription au nom et pour le compte de tous les participants au séjour s'engage à transmettre à chaque participant les informations fournies par Trek Ossau Pyrénées concernant le séjour de sorte que Trek Ossau Pyrénées ne saurait être tenu pour responsable de tout défaut ou omission dans la communication de ces informations.
- En cas de mise en jeu de la responsabilité de Trek Ossau Pyrénées en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L 211-17\_IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de Trek Ossau Pyrénées sera égale à trois fois le prix total du séjour.
- De même en cas de survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers ou du fait du participant qui modifierait les prestations du séjour souscrit chez Trek Ossau Pyrénées ou impliquerait la modification des prestations qui lui ont été réservées (non incluses dans le séjour), Trek Ossau Pyrénées ne saurait être tenu de rembourser les frais induits.

## RÉCLAMATIONS

---

### Durant le séjour

Vous êtes tenus d'informer Trek Ossau Pyrénées de tout dysfonctionnement constaté lors du séjour en contactant immédiatement notre numéro d'urgence dont les coordonnées figurent sur votre dossier départ ou auprès de notre encadrant. Le défaut de signalement sur place pourrait avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dû si le signalement sans retard avait pu éviter ou diminuer le dommage du participant.

### Après votre séjour

Les participants pourront adresser toute réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception à Trek Ossau Pyrénées, au plus tard 1 mois après votre retour de séjour, accompagnée de pièces justificatives.

## INFORMATIONS PERSONNELLES – POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES

---

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatique sécurisé.

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Trek Ossau Pyrénées pour traiter vos commandes. À défaut de les fournir, vos commandes ne pourront malheureusement pas être traitées.

Certaines de vos données personnelles seront communiquées aux partenaires de Trek Ossau Pyrénées, fournisseurs des prestations de services (hôteliers, transporteurs, autorités douanières, encadrants des séjours...) afin de répondre aux exigences de réservation. Il s'agit essentiellement de vos nom(s), prénom(s), date de naissance et sexe qui figurent sur votre bulletin d'inscription. Il s'agit également des données relatives à un besoin d'assistance ou de rapatriement.

Certaines données seront transmises aux prestataires techniques (prestataires informatiques) qui s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la bonne gestion de vos réservations.

Trek Ossau Pyrénées s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant.

Vos données sont conservées le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à nos obligations légales ou réglementaires. Sauf contre ordre de votre part, vos données personnelles seront conservées cinq ans, avant leur suppression définitive.

Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, limitation et de suppression ainsi que la possibilité de récupérer une partie de vos données dans un format ouvert et lisible.

Vos droits s'exercent par courrier postal à Trek Ossau Pyrénées qui a nommé un Délégué à la Protection des Données : Thibaut ARRIBE (mail : [contact@trek-ossau-pyrenees.fr](mailto:contact@trek-ossau-pyrenees.fr)).

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que nous ne respectons pas les réglementations applicables en matière de données personnelles.