Conditions générales de vente

Table des matières

..... 2
1 NOS OFFRES DE VOYAGES 1
1.1 LES CIRCUITS ACCOMPAGNÉS 1
1.2 LES VOYAGES SUR MESURE 1
2 LES MODALITES D'INSCRIPTION 1
2.1 DEMANDE DE DEVIS 1
2.2 INSCRIPTION 1
3 CONDITIONS DE PAIEMENT 2
3.1 MODALITÉS DE PAIEMENT SELON LES CAS 2
3.2 MOYENS DE PAIEMENT 2
3.3 FACTURE 2
4 INFORMATIONS VOYAGE 2
4.1 FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES 2
4.2 INFORMATIONS SUR LA SÉCURITE ET LES RISQUES SANITAIRES 3
4.3 ACCESSIBILITÉ 3
4.4 VOYAGEURS MINEURS 3
4.4.1 INSCRIPTION 3
4.4.2 MINEURS VOYAGEANT SANS LEURS PARENTS, TUTEURS OU AUTRES PERSONNES MAJEURES 3
4.4.3 MINEURS VOYAGEANT AVEC L'UN DES PARENTS, TUTEURS OU AUTRES PERSONNES MAJEURES 4
5 MODIFICATIONS / INTERRUPTION DES PRESTATIONS DEMANDÉES PAR LE VOYAGEUR 4
5.1 PRESTATIONS DE TRANSPORT 4
5.2 AUTRES PRESTATIONS 4
5.3 MODIFICATIONS IMPORTANTES DU CONTRAT À L'INITIATIVE DE SAS GMBE 4
5.4 CAS PARTICULIERS 4
6 CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION / RÉSOLUTION 5
6.1 ANNULATION/RÉSOLUTION PAR LE CLIENT 5

6.2 ANNULATION/RÉSOLUTION PAR CERTAINS PARTICIPANTS ET MAINTIEN DU VOYAGE POUR LES AUTRES (APPLICABLE POUR LES VOYAGES PRIVATISÉS ET/OU SUR MESURE) 5
7 ASSURANCES 5
8 CONDITIONS DE TRANSPORT 6
8.1 IDENTITÉ DU TRANSPORTEUR : 6
8.2 CHANGEMENT D'HORAIRES DES TRANSPORTS : 6
8.3 CHANGEMENT D'ITINÉRAIRE, DE GARE, PORT ET/OU D'AÉROPORT : 6
8.4 NON-RÉALISATION DE LA PRESTATION DE TRANSPORT : 7
8.5 RETARD, ANNULATION OU MODIFICATION DES PRESTATIONS DE TRANSPORT : 7
9 MODALITÉS PARTICULIÈRES DE NOS VOYAGES 7
9.1 EXTENSION DE VOTRE CIRCUIT 7
9.2 CHAMBRES 7
9.3 CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR LES VOYAGES NEIGE/TERRES ET TRAIL 7
9.4 TAILLE DES GROUPES 8
9.5 ANNULATION PAR SAS GMBE POUR MANQUE DE PARTICIPANTS 8
9.6 PRESTATIONS AVANT LE DÉPART ET AU RETOUR DU VOYAGE 8
10 PRIX 8
10.1 CIRCUITS ACCOMPAGNÉS — EN GROUPE 8
10.2 VOYAGES SUR MESURE 8
10.3 POUR TOUS NOS VOYAGES 8
11 CESSION DU CONTRAT 9
12 RESPONSABILITÉ 9
13 RÉCLAMATIONS 10
13.1 EN COURS DE VOYAGE 10
13.2 APRÈS VOTRE VOYAGE 10
14 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES 10
15 DROITS DU VOYAGEUR 11

1 NOS OFFRES DE VOYAGES

Les offres de voyages, séjours, trekkings / randonnées, stage de trail-running et séminaires / team buildings sont portés et commercialisés par la société SAS GMBE.
SAS GMBE définit ses conditions générales de vente (CGV) en fonction des spécificités de ses offres.
Tout achat d'une des prestations mentionnées ci-dessus implique l'acceptation des présentes CGV.
Nous attirons votre attention sur le fait que les circuits accompagnés et les voyages sur mesure proposés depuis notre site Internet www.acaenlaforme.fr sont, au sens de la réglementation en vigueur, un forfait et, à ce titre, vous bénéficiez des droits reproduits à l'article 15 des présentes.

Nos offres de voyage comprennent des circuits accompagnés à réaliser en groupe et des voyages sur mesure à concevoir, selon vos envies, avec l'aide de l'un de nos encadrants. Seules sont considérées comme contractuelles, les prestations mentionnées sur la fiche technique du voyage accessible en vue de votre inscription auprès de SAS GMBE. En cas de contradiction entre les informations contenues dans notre offre (brochure, site Internet) et celles figurant sur la fiche technique disponible auprès de SAS GMBE, ces dernières prévaudront.

SAS GMBE est immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours d'Atout France sous le numéro **IM014190003** (à effet du 08/01/2019). Sa garantie financière est assurée par **Groupama Assurance-Crédit & Caution** et sa responsabilité civile professionnelle par **HISCOX.**

1.1 LES CIRCUITS ACCOMPAGNÉS

Depuis notre site Internet www.acaenlaforme.fr et pour chacun de nos circuits accompagnés, nous mettons à votre disposition une information détaillée portant sur la nature et les spécificités du voyage. Vous pourrez notamment consulter le programme du circuit jour par jour, des informations pratiques sur la destination envisagée et prendre connaissance de toutes informations utiles pour sa réalisation (matériel nécessaire, types d'hébergements, difficulté des itinéraires etc.) ainsi que son prix.
Certains de nos circuits sont susceptibles d'accueillir des enfants mineurs accompagnés d'un adulte, à condition que leur âge et leur aptitude physique rendent possible la réalisation du circuit dans des conditions normales.
Nous attirons votre attention sur le fait que nous proposons des séjours qui peuvent nécessiter un engagement physique plus ou moins important. En conséquence, nous vous recommandons de lire avec attention les informations mentionnant le niveau d'implication physique requis pour entreprendre le séjour envisagé. Il incombe donc à chaque participant de déterminer en fonction des informations délivrées, s'il dispose des capacités nécessaires pour réaliser le séjour.
En cas de doute et avant toute inscription, nous vous invitons à vous rapprocher de SAS GMBE ainsi que de tout spécialiste (ex. : médecin traitant en cas d'antécédents médicaux) afin de valider votre capacité à entreprendre ce circuit.

1.2 LES VOYAGES SUR MESURE

Vous avez la possibilité de nous solliciter pour la création d'un séjour personnalisé et sur-mesure. Il vous suffit pour cela de nous faire une demande de devis soit en venant directement à la salle *A Caen La Forme* au 1 rue du Parc des Sports à Caen (14000), soit via notre site Internet à la rubrique « contact », soit par email à l'adresse suivante : etienne@acaenlaforme.fr.

2 LES MODALITES D'INSCRIPTION

2.1 DEMANDE DE DEVIS

Nous vous invitons à vous rendre soit à la salle *A Caen La Forme*, soit sur notre site Internet www.acaenlaforme.fr, soit en nous contactant directement par email pour faire une demande d'information et/ou de devis à l'adresse email suivante : etienne@acaenlaforme.fr

Conformément aux articles R.211-4 et R.211-5 du Code du tourisme, SAS GMBE vous remet, avant la conclusion du contrat, une fiche d'information standardisée décrivant les caractéristiques principales du forfait, le prix total, les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résolution, ainsi que les informations relatives à la protection en cas d'insolvabilité. Cette fiche fait partie intégrante des informations précontractuelles et doit être lue attentivement avant toute inscription.

2.2 INSCRIPTION

Une inscription est ferme et définitive dès lors que le contrat de prestation de service est complété et signé et que le montant de l'acompte ou le prix total du voyage (selon la date du départ du voyage) a été

réglé conformément à la procédure décrite à l'article 3 des présentes.
À réception de votre inscription, SAS GMBE procédera à l'envoi de la facture après vérification de l'encaissement du prix réglé.
Pour toute volonté d'inscription à moins de 30 jours de la date du départ du séjour, veuillez impérativement contacter SAS GMBE. En effet, SAS GMBE peut refuser votre inscription car le délai par rapport à la date de départ du séjour peut être trop court pour permettre une organisation convenable du séjour.
Nous vous informons que la personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des différents participants au séjour s'engage à transmettre à chaque participant les informations fournies par SAS GMBE concernant le séjour.
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.

3 CONDITIONS DE PAIEMENT

3.1 MODALITÉS DE PAIEMENT SELON LES CAS

a) pour toute inscription au-delà de 60 jours du départ du séjour :
Pour toute inscription à plus de 60 jours du départ du séjour, vous devez procéder au règlement d'un acompte de 60 % du prix total du séjour auprès de SAS GMBE. 60 jours avant le départ du séjour, vous devez procéder au règlement du solde du séjour auprès de SAS GMBE, et ce sans relance de la part de SAS GMBE.

b) Pour toute inscription à moins de 60 jours de la date du départ du séjour :
Vous devez procéder au règlement du prix total du séjour auprès de SAS GMBE.
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 visés à l'article 6 ci-après.

3.2 MOYENS DE PAIEMENT

Vous pouvez procéder au paiement de votre séjour par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard exclusivement — Amex non acceptée) soit à la salle *GREENFIT, 12 rue Alexander Fleming à Hérouville Saint Clair (14200*), soit directement sur le site internet https://acaenlaforme.fr/ via le système de paiement en ligne sécurisé, par chèque ou en espèces, dans la limite prévue à l'article D 112-3 du code monétaire et financier (soit 1000 euros par dossier).

3.3 FACTURE

Pour tout paiement dont le montant est validé et encaissé par SAS GMBE, il sera édité au nom de la personne signataire du bulletin d'inscription une facture au plus tard dans les 15 jours suivant la fin du séjour. Sur demande de la personne signataire du bulletin d'inscription, la facture lui sera adressée.

4 INFORMATIONS VOYAGE

4.1 FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre séjour, vous devez vérifier que chacun des participants, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession d'un passeport ou d'une carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité, document qui sera utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tous autre(s) document(s)/ justificatif(s) (visa/autorisations de sortie de territoire, livret de famille, etc.) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage. Il est impératif que chaque participant soit muni d'une pièce d'identité conforme. Pour la France et L'Europe une carte d'identité valide – Pour le reste du monde, un passeport valable au moins 6 mois à compter de la date de fin du séjour en question. Il appartient au client de vérifier la validité des documents en sa possession, et de s'assurer d'être en conformité avec les formalités douanières administratives et sanitaires du pays d'origine et de destination. En cas de non-respect à ces formalités, SAS GMBE ne saurait en être tenue pour responsable. Les frais en afférents seront dès lors entièrement à votre charge.
Nous vous conseillons de vous inscrire sur le site Ariane : https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html
SAS GMBE délivre les informations relatives aux formalités pour tous les ressortissants de nationalité française. Pour les autres nationalités, nous sommes à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches.

Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons que certains pays et/ou prestataires (notamment les autorités douanières, les compagnies aériennes…) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et/ou des exigences relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle. À cet effet, nous pourrons être dans l'obligation de communiquer à ces prestataires, les données suivantes :

- Vos nom(s), prénom(s), date de naissance et sexe qui figurent sur le passeport ou CNI (si la destination le permet) que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA…) ;
- Données relatives à un besoin d'assistance (enfants, personnes à mobilité réduite ou autres).

Il est important de préciser que si vous devez de votre côté remplir des formulaires administratifs pour l'accomplissement de votre voyage, vous devrez les renseigner avec les mêmes informations que celles transmises à SAS GMBE à savoir, nom(s), prénom(s), date de naissance et sexe. À défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire (transit ou destination finale).
Un voyageur, qui ne pourrait utiliser les titres de transports mis à sa disposition, faute de présenter les documents de police, douanier et/ou sanitaire requis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement du prix de son voyage. SAS GMBE ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par le voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires préalablement ou au cours du voyage (ex. perte des papiers d'identité et/ou billets d'avion…)

4.2 INFORMATIONS SUR LA SÉCURITE ET LES RISQUES SANITAIRES

Nous vous recommandons de consulter régulièrement avant votre départ la fiche pays relative au(x) pays de votre séjour sur le site en France du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) www.diplomatie.gouv.fr, rubrique « Conseils aux voyageurs ». SAS GMBE peut être amenée à vous faire signer la fiche MEAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.
Risques sanitaires : nous vous recommandons également de consulter régulièrement les informations sur les risques du (des) pays de votre séjour et suivez les recommandations disponibles sur les sites du ministère français des Solidarités et de la Santé : solidarites-sante.gouv.fr/ et de l'Organisation mondiale de la Santé : www.who.int/fr/

4.3 ACCESSIBILITÉ

Nos séjours requièrent une implication physique plus ou moins importante en fonction du niveau sportif requis et en conséquence tous nos séjours ne sont pas adaptables et/ou accessibles à tous. Nous vous invitons à nous contacter pour avoir de plus amples informations sur toutes questions relevant de l'accessibilité de nos voyages et pour tout besoin d'assistance au titre de votre transport en particulier en aéroport et/ou pendant les trajets.

4.4 VOYAGEURS MINEURS

4.4.1 INSCRIPTION

SAS GMBE accepte d'inscrire des participants mineurs. Les demandes d'inscription de mineurs pour un voyage , non accompagnés de leurs parents ou tuteurs, sous réserve de l'accord préalable de SAS GMBE, devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention « accord du père, de la mère ou du tuteur ».
En fonction de la destination, les mineurs doivent être en possession des documents administratifs requis : carte nationale d'identité, passeport à leur nom, d'une autorisation de sortie de territoire et/ou d'un visa. Il convient au préalable de se renseigner sur les documents exigés par le pays de destination en consultant les fiches pays du site www.diplomatie.gouv.fr.

4.4.2 MINEURS VOYAGEANT SANS LEURS PARENTS, TUTEURS OU AUTRES PERSONNES MAJEURES

Depuis le 15 janvier 2017, une autorisation de sortie de territoire, pour tout mineur français voyageant à l'étranger sans ses parents, est obligatoire. L'enfant mineur qui voyage sans ses parents devra présenter les 3 documents suivants :

- Pièce d'identité du mineur : carte d'identité ou passeport selon les exigences du pays de destination ;
- Formulaire d'autorisation de sortie du territoire signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale. CERFA n°15646*01 à télécharger sur

https://www.service-public.fr/simulateur/calcul/15646-01

Nous recommandons vivement de munir le mineur non-accompagné par ses représentants légaux d'une copie de son livret de famille et d'une photocopie du titre d'identité du parent signataire.
Un numéro d'urgence vous sera indiqué sur la convocation aéroport

4.4.3 MINEURS VOYAGEANT AVEC L'UN DES PARENTS, TUTEURS OU AUTRES PERSONNES MAJEURES

Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (livret de famille et carte nationale d'identité ou passeport). Le voyageur mineur devra également se munir en permanence au cours du voyage des coordonnées (nom, adresse et numéros de téléphone) de ses parents afin de pouvoir établir un contact direct avec ces derniers.
Certains pays peuvent réclamer la preuve que l'autre parent autorise ce voyage.

5 MODIFICATIONS / INTERRUPTION DES PRESTATIONS DEMANDÉES PAR LE VOYAGEUR

5.1 PRESTATIONS DE TRANSPORT

Après l'inscription au voyage, toute modification portant sur le transport et notamment sur les noms/prénoms du ou des voyageur(s) est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités dont le montant devra impérativement être acquitté par le(s) voyageur(s), auprès de SAS GMBE, avant le départ.

5.2 AUTRES PRESTATIONS

Après l'inscription au séjour et avant la date de départ, les frais induits par toute demande de modification (ajouts ou retraits) de prestations de voyage, seront à la charge des participants et à régler par tous moyens auprès de SAS GMBE. Faute de règlement, SAS GMBE ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées.
À compter de la date du départ, toute demande de modification et/ou de non-réalisation de toute ou partie des prestations du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales.
Toute nouvelle prestation demandée au cours du voyage sera à payer préalablement auprès de SAS GMBE ou des prestataires désignés.

5.3 MODIFICATIONS IMPORTANTES DU CONTRAT À L'INITIATIVE DE SAS GMBE

Avant le départ, si SAS GMBE se trouve dans l'obligation de modifier de manière significative l'un des éléments essentiels du forfait (notamment : changement d'hébergement d'une catégorie inférieure, modification substantielle de l'itinéraire, hausse de prix supérieure à 8 % du prix total), elle en informera le voyageur dans les meilleurs délais par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé de réception.

Le voyageur dispose alors d'un délai raisonnable, fixé dans la notification, pour faire connaître sa décision :

- **Accepter la modification** proposée, qui sera alors formalisée par avenant au contrat ;
- **Résoudre le contrat sans frais**, avec remboursement intégral de l'ensemble des sommes versées dans un délai de 14 jours suivant la résolution.

En l'absence de réponse du voyageur dans le délai imparti, la modification est réputée acceptée.

En cas de résolution du contrat à ce titre, le voyageur ne peut prétendre à aucune indemnisation complémentaire, sauf si la modification résulte d'une faute de SAS GMBE.

Ces dispositions sont conformes à l'article L.211-13 du Code du tourisme.

5.4 CAS PARTICULIERS

Toute demande de modification portant sur la date de départ et/ou de retour pourra donner lieu à la facturation de frais supplémentaires imposés par nos prestataires et qui vous seront répercutés.

6 CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION / RÉSOLUTION

Si vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant son commencement (date de départ), vous devez en informer dès que possible SAS GMBE et l'assureur par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé de réception. C'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour facturer les frais d'annulation.
Important : l'assureur appréciera, sur la base des documents que vous lui communiquerez directement, la date du fait générateur à l'origine de l'annulation de votre voyage pour vous rembourser les frais d'annulation.
La prime d'assurance, les frais d'inscription, les frais de visa et d'envoi du passeport ne sont remboursables ni par SAS GMBE ni par l'assureur.
En cas d'annulation de votre voyage, il sera fait application des dispositions énoncées au présent article.

6.1 ANNULATION/RÉSOLUTION PAR LE CLIENT

En cas d'annulation du fait du client de tout ou partie des prestations réservées, les pénalités suivantes lui seront appliquées :

- À compter de la signature du contrat jusqu'à 45 jours avant le départ : **client 100% remboursé**
- Entre 44 jours et 30 jours avant le départ : 5**0 % du prix total**
- Moins de 29 jours avant le départ : 10**0 % du prix total**

Ces pénalités sont justifiées par les coûts effectivement engagés par SAS GMBE auprès de ses prestataires à chaque stade de l'organisation du voyage. Elles ont été établies conformément à l'article L.211-14 du Code du tourisme.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez SAS GMBE et engagés par le(s) voyageur(s) tels que, frais de transport jusqu'au lieu de rendez-vous du séjour fixé par SAS GMBE et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

6.2 ANNULATION/RÉSOLUTION PAR CERTAINS PARTICIPANTS ET MAINTIEN DU VOYAGE POUR LES AUTRES (APPLICABLE POUR LES VOYAGES PRIVATISÉS ET/OU SUR MESURE)

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un séjour privatisé et/ou sur mesure annule(nt) leur participation à un séjour maintenu pour les autres participants, il sera facturé pour celui ou ceux qui annule(nt) :

- Les frais d'annulation visés à l'article 6.1 ci-dessus ainsi que :
- Les frais et/ou les divers coûts engagés par SAS GMBE pour permettre le maintien du séjour souscrit au même prix pour les participants déjà inscrits et qui maintiennent leur participation au séjour. En tout état de cause, le prix d'un voyage privatisé et/ou sur mesure est fixé en fonction d'un nombre de participants déterminé et des prestations nécessaires à la réalisation du voyage.

L'annulation d'un ou plusieurs participants a donc un impact direct sur le prix du voyage de tous les participants restants inscrits. Ces frais supplémentaires sont à supporter par le ou les participants qui annule(nt) leur participation au voyage.

7 ASSURANCES

La souscription d'une assurance n'est pas obligatoire mais est **fortement recommandée** par SAS GMBE compte tenu des risques inhérents aux activités de pleine nature proposées. Chaque voyageur demeure libre de souscrire une assurance auprès de l'assureur de son choix, notamment auprès de sa banque ou de tout autre organisme proposant des garanties équivalentes ou supérieures à celles décrites ci-après.

Tout voyage, séjour, stage ou journée souscrit auprès de SAS GMBE comportent des risques. Il convient d'y pallier en étant bien assuré. Pour rappel :

a) L'assistance couvre essentiellement les frais de recherche-secours, le rapatriement et les frais médicaux. Elle intervient dès lors qu'un constat médical permet de décider du rapatriement. Au préalable, dans les régions éloignées des

infrastructures médicales et difficiles d'accès, vous devez accepter l'organisation des premiers secours par des moyens locaux (porteurs, chevaux, 4X4, etc.). Elle indemnise par ailleurs la perte ou le vol de bagages.

b) L'assurance protège du risque financier d'annulation, couvre un capital décès ou invalidité permanente totale et indemnise par ailleurs la perte ou le vol de bagages. (Certaines cartes bancaires haut de gamme (Visa Premier, Visa Infinite, Mastercard Gold, etc.) peuvent inclure des garanties d'assistance et/ou d'annulation. Nous vous invitons à vérifier auprès de votre établissement bancaire l'étendue exacte des garanties dont vous bénéficiez avant de souscrire un contrat complémentaire.).

Sachant que nous ne servons que d'intermédiaire entre vous et l'assureur, nous vous proposons de souscrire à l'un des deux contrats d'assurance sélectionnés pour vous : « Evasio Temporaire » ou « Evasio sports et loisirs ». Nous avons sélectionné ces contrats auprès de l'assureur suivant :

SARL A CAEN
Cabinet F.BOSSE – MONNEE
Assurance et Patrimoine
6 Place de la Résistance
BP33005
14017 CAEN Cedex 2
Capital social 63498€ - ORIAS 10 055 591
SIRET 520 170 861 00014 – APE 6622Z

Afin de souscrire à cette formule, veuillez prendre directement contact avec l'assureur susmentionné :

Mr Matthieu MIQUET
Tél : 02 50 01 40 02
Email : caenchateau@agence-generali.fr

Si vous choisissez de souscrire à cette formule, la notice vous sera envoyée dans les plus brefs délais.

8 CONDITIONS DE TRANSPORT

8.1 IDENTITÉ DU TRANSPORTEUR :

L'identité du ou des transporteurs susceptibles d'assurer vos transports au cours de votre voyage figure soit sur le descriptif du voyage, soit sur la fiche technique du voyage, soit vous est transmise par email préalablement au départ de ce dernier. En cas de modification après votre inscription, SAS GMBE s'engage à vous communiquer par tous moyens, dès qu'elle en aura connaissance, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs, en particulier aériens.
Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr

8.2 CHANGEMENT D'HORAIRES DES TRANSPORTS :

Nous ne connaissons pas les horaires exacts de vos transports (ex. : vols) au moment de la diffusion de notre offre de voyages. Pour vous permettre d'appréhender la durée effective de votre séjour et sauf autre précision dans le descriptif du voyage, le premier et le dernier jour du voyage sont généralement consacrés au transport.
Pour le transport aérien, nous vous informons que les horaires des vols peuvent varier jusqu'au départ du voyage, et ce en fonction des autorisations de trafic données par les autorités compétentes aux compagnies. Nous vous communiquons les horaires dès qu'ils sont confirmés par le transporteur.
Nous vous précisons que les temps d'escales sont généralement déterminés par les compagnies aériennes, selon leurs plans de vol et qu'ils peuvent être modifiés pour des motifs inhérents à la réglementation et à des circonstances extérieures au transporteur, sans que cela puisse constituer un motif d'annulation sans frais.
Tout vol peut intervenir à n'importe quelle heure du jour prévu et peut impliquer de se présenter à l'aéroport quelques heures avant le commencement de ce jour et au maximum 3 h avant.

8.3 CHANGEMENT D'ITINÉRAIRE, DE GARE, PORT ET/OU D'AÉROPORT :

Tout transporteur peut être amené à modifier sans préavis non seulement les horaires, mais aussi l'itinéraire ainsi que les gares, ports et/ou aéroports de départ et de destination, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques ou de grèves extérieures à SAS GMBE. Ces événements peuvent entraîner des retards, des annulations, ou des escales supplémentaires, changements d'appareils, de parcours. En cas de transport aérien, le voyageur détenant une carte d'embarquement demeure sous la protection et sous l'assistance de la compagnie aérienne.

8.4 NON-RÉALISATION DE LA PRESTATION DE TRANSPORT :

En cas de non-réalisation de la prestation de transport réservée par le fait du voyageur, pour tout

motif extérieur à SAS GMBE, le billet de transport aller et/ou retour sera annulé par le transporteur. Le voyageur devra alors, pour pouvoir réaliser le déplacement nécessaire à la poursuite du voyage, acheter à ses frais un ou plusieurs titres de transport. Pour les billets de transport aérien, les taxes d'embarquement des billets non utilisés sont remboursées sur demande (art. L 224-66 C. de la consommation).

8.5 RETARD, ANNULATION OU MODIFICATION DES PRESTATIONS DE TRANSPORT :

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage, et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement, et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits, de conserver tous les documents originaux (billets, cartes d'embarquement ou étiquette bagage…) et de solliciter du transporteur tout justificatif écrit.

Lorsqu'un vol inclus dans la prestation vendue est annulé, modifié ou perturbé pour une cause imputable exclusivement au transporteur aérien, l'agence de voyage agit en qualité d'intermédiaire et ne saurait être tenue responsable des décisions, manquements ou défaillances du transporteur.

Dans ce cadre, l'agence de voyage s'engage à restituer au client l'intégralité des sommes qu'elle aura effectivement perçues de la compagnie aérienne au titre du remboursement du billet concerné, conformément aux conditions tarifaires et contractuelles du transporteur.

Si le client souhaite maintenir son voyage et opte pour l'émission d'un nouveau billet aérien, celui-ci sera soumis aux conditions tarifaires en vigueur au jour de la nouvelle réservation. Tout surcoût éventuel, incluant notamment mais non exclusivement la différence tarifaire, les frais de modification ou de réémission, les taxes additionnelles et les frais imposés par le transporteur ou tout prestataire tiers, demeure intégralement à la charge du client.

Aucun remboursement, indemnisation ou prise en charge complémentaire ne pourra être exigé de l'agence de voyage au-delà des montants effectivement remboursés par le transporteur aérien, sauf disposition légale impérative contraire.

Le client reconnaît être informé que les transporteurs aériens demeurent seuls responsables de l'exécution du transport aérien et des obligations qui en découlent, notamment au titre du règlement (CE) n°261/2004.

Dans le cas ou le(s) voyageur(s) décide(nt) de renoncer au voyage avant la date de départ en raison de la survenance des modifications ci-dessus énoncées alors qu'elles n'affectent pas l'un des éléments essentiels du voyage, il(s) lui/leur sera/(ont) facturé(s) les frais d'annulation/résolution visés à l'article 6 ci-dessus.

9 MODALITÉS PARTICULIÈRES DE NOS VOYAGES

9.1 EXTENSION DE VOTRE CIRCUIT

Nous vous proposons de pouvoir avancer votre date de départ ou de reculer votre date de retour. À cet effet, nous vous invitons à faire votre demande auprès de votre conseiller pour connaître le montant du supplément de prix lié à cette modification.

9.2 CHAMBRES

Tous nos voyages (sauf mention contraire) sont prévus avec des hébergements en chambres partagées. Lorsque cela est possible, une chambre individuelle (1 personne) peut être demandée à SAS GMBE, avec facturation d'un supplément de prix.

9.3 CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR LES VOYAGES NEIGE/TERRES ET TRAIL

Le personnel d'encadrement choisi par SAS GMBE et ses partenaires (guides touristiques, guides locaux étrangers, guides de haute montagne, accompagnateur moyenne montagne ou moniteur de ski) pour accompagner tout groupe de voyageurs 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 séjour 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, SAS GMBE, 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.

9.4 TAILLE DES GROUPES

- Pour les circuits accompagnés : sauf stipulation contraire, la taille maximale des groupes pour nos voyages est de 15 personnes. Néanmoins, le nombre maximum peut être dépassé d'un participant dans le cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une autre personne. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions de votre séjour seront identiques.
- Pour les voyages sur mesure : Pour toutes les demandes de voyageurs qui souhaitent voyager ensemble, nous pouvons adapter l'encadrement et la logistique à la taille du groupe, si la destination le permet.

9.5 ANNULATION PAR SAS GMBE POUR MANQUE DE PARTICIPANTS

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler un départ si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée au plus tard :

- 20 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 2 à 6 jours ;

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…).

9.6 PRESTATIONS AVANT LE DÉPART ET AU RETOUR DU VOYAGE

Pour chaque voyageur qui organise seul ses prestations avant départ et au retour du voyage (transport, hôtel…) compte tenu des contraintes liées au transport (cf. Article 8), SAS GMBE vous recommande d'acheter des prestations (titres de transport et autres…) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/ports/gares raisonnables.
En cas de survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers et/ou du fait du voyageur, qui modifierai(en)t les prestations du voyage souscrites chez SAS GMBE et/ou impliquerai(en)t la modification des prestations réservées par le(s) voyageur(s) (non incluses dans votre voyage), SAS GMBE ne saurait être tenue de rembourser les frais induits.

10 PRIX

10.1 CIRCUITS ACCOMPAGNÉS — EN GROUPE

Les prix applicables pour votre séjour sont ceux accessibles sur le site Internet et sur les fiches descriptives du séjour. Le prix par séjour et par voyageur est fixé sur la base d'un nombre minimum de participants mentionné dans l'offre du circuit.

10.2 VOYAGES SUR MESURE

Nous vous communiquons une indication de budget pour un voyage sans transport pour vous permettre de personnaliser votre voyage en choisissant les dates de voyage, prestations et mode de transport.
Le prix du voyage sera celui mentionné sur votre devis personnel émis par SAS GMBE, avec une date de validité. Nos devis sont toujours réalisés sous réserve de disponibilité des prestations proposées aux dates du séjour. Afin de réserver ces prestations, le voyageur devra payer le montant du prix figurant dans son devis selon les modalités de l'article 3.

10.3 POUR TOUS NOS VOYAGES

Le prix du voyage est ferme, définitif et exprimé en euros. Toutefois, conformément à l'article L.211-12 du Code du tourisme, jusqu'à 20 jours avant le départ, SAS GMBE peut procéder à des ajustements de prix à la hausse ou à la baisse, exclusivement liés aux évolutions suivantes :

- Le coût du carburant ou d'autres sources d'énergie liées au transport de passagers ;
- Le niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers ne participant pas directement à son exécution (taxes

touristiques, taxes d'atterrissage ou d'embarquement, etc.).

Toute hausse de prix sera notifiée au voyageur avec justification circonstanciée. Si cette hausse excède **8 % du prix total du forfait**, le voyageur pourra, dans un délai raisonnable fixé dans la notification :

- Accepter la modification tarifaire ;
- Ou résoudre le contrat sans frais, avec remboursement intégral de toutes les sommes versées dans un délai de 14 jours.

Toute baisse de prix donne lieu à un remboursement de la différence au voyageur, déduction faite des éventuels frais administratifs, dont le montant sera précisé dans la notification.

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 SAS GMBE, 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 6.
Des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires (taxes de séjour, redevances hôtelières resort fees, frais de stationnement, entrée dans les parcs nationaux…) peuvent être à régler pendant la réalisation du voyage par le voyageur. Ces frais non compris dans le prix total du voyage vous sont indiqués le cas échéant dans l'offre. Nous vous conseillons de vous munir d'un moyen de paiement approprié pour votre voyage.

11 CESSION DU CONTRAT

Conformément à l'article R.211-7 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 voyage tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer SAS GMBE de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du voyage. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par votre conseiller.

12 RESPONSABILITÉ

SAS GMBE ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets de transport par le(s) voyageur(s) ;
- Défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs (compagnies aériennes, etc.) des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations données par SAS GMBE ;
- Arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport notamment aérien. Aucun remboursement du billet de transport ne sera dû par SAS GMBE dans cette hypothèse ;
- Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à SAS GMBE émeutes étrangères à SAS GMBE, incidents techniques ou administratifs extérieurs à SAS GMBE, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris dans les services d'expédition du courrier…), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs ;
- Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, SAS GMBE se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs, sans recours possible de ces derniers ;
- La personne effectuant l'inscription au nom et pour le compte de tous les participants au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur les informations fournies par SAS GMBE concernant le voyage de sorte que SAS GMBE ne saurait être tenue pour responsable de tout défaut ou omission dans la communication de ces informations.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de SAS GMBE 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 SAS GMBE sera égale à trois fois le prix total du voyage.

13 RÉCLAMATIONS

13.1 EN COURS DE VOYAGE

Vous êtes tenu d'informer SAS GMBE de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage en contactant immédiatement notre numéro d'urgence dont les coordonnées figurent sur votre contrat de vente ou les contacts figurant sur votre carnet de voyage. 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 dûs si le signalement sans retard avait pu éviter ou diminuer le dommage du/des voyageur(s).

13.2 APRÈS VOTRE VOYAGE

Tout voyageur souhaitant formuler une réclamation relative à l'exécution du forfait est invité à adresser celle-ci par écrit à SAS GMBE — 1 rue du Parc des Sports, 14000 Caen, ou par email à etienne@acaenlaforme.fr — **dans les 30 jours suivant la date de fin du séjour**, accompagnée de toutes pièces justificatives utiles.

Ce délai de 30 jours constitue un délai de traitement interne permettant à SAS GMBE d'instruire efficacement la réclamation. Il ne saurait constituer un délai de forclusion opposable au voyageur, dont les droits légaux demeurent régis par les délais de prescription applicables en droit de la consommation.

SAS GMBE s'engage à accuser réception de toute réclamation et à y apporter une réponse dans un délai de 30 jours.

En cas de litige non résolu à l'amiable, le voyageur peut recourir à un médiateur de la consommation. *(ILa Médiation Tourisme et Voyage https://www.mtv.travel/)*. En dernier recours, les tribunaux compétents sont ceux dans le ressort desquels se trouve le siège de SAS GMBE.

14 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Responsable du traitement : SAS GMBE — 1 rue du Parc des Sports, 14000 Caen — etienne@acaenlaforme.fr

Dans le cadre de la gestion de vos inscriptions et de l'exécution des prestations de voyage, SAS GMBE collecte et traite les données personnelles suivantes : nom, prénom, date de naissance, sexe, numéro de téléphone, adresse email, et le cas échéant, données relatives à des besoins d'assistance spécifiques.

Bases légales des traitements :

- Exécution du contrat : gestion de votre inscription, transmission aux prestataires et autorités compétentes, émission de factures ;
- Intérêt légitime : envoi de la newsletter trimestrielle et d'offres commerciales (avec possibilité d'opposition à tout moment) ;
- Obligation légale : transmission aux autorités douanières ou sanitaires lorsqu'elle est requise.

Durée de conservation : vos données sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale, puis archivées pour satisfaire aux obligations légales applicables.

Destinataires : vos données peuvent être transmises aux prestataires impliqués dans l'exécution du voyage (transporteurs, hébergeurs, guides), aux sociétés affiliées de SAS GMBE, ainsi qu'aux autorités administratives compétentes. SAS GMBE s'engage à ne pas vendre vos données à des tiers non partenaires.

Droit à l'image : SAS GMBE et ses partenaires sont susceptibles de prendre des photos et vidéos au cours du séjour. En signant le contrat, vous autorisez leur utilisation à des fins de communication marketing. Si vous souhaitez vous y opposer ou faire valoir votre droit à l'image, veuillez en informer SAS GMBE avant, pendant ou après le séjour.

Vos droits : conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, de portabilité, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de vos

données après votre décès. Pour exercer ces droits, contactez SAS GMBE à l'adresse ci-dessus.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la **CNIL** (www.cnil.fr) si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés.

15 DROITS DU VOYAGEUR

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.
Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme*.
SAS GMBE sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.
En outre, comme l'exige la loi, SAS GMBE dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

SAS GMBE au capital de 8702€ - RCS Caen 837 726 652 – Siège social : 1, Rue du Parc des Sports, 14000 CAEN – Immatriculation Atout France (Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours) : IM014190003, à effet du 08/01/2019 – Garantie financière : GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION, 8 RUE D'ASTORG, 75008 PARIS, numéro de contrat : 4000716529 - Responsabilité Civile et Professionnelle : HISCOX, 12 QUAI DES QUEYRIES, CS 41177, 33072 BORDEAUX, numéro de contrat : HA RCP2023524
Conditions générales de vente mises à jour le 18/09/2026.