Conditions générales de vente

2016

Cheval d'Aventure
Voyages & Traditions Équestres

Tél : +33 (0)4 82 53 99 89
infos@cheval-daventure.com
2, rue Vaubecour
69002 Lyon - France

Préambule

Toutes les informations contenues sur le site Internet, ou toute offre écrite définie comme étant « l'offre préalable » constituent l'information préalable telle que définie aux articles L.211-9, L211-10, R.211-4 et R.211-5 du Code du tourisme et peuvent faire l'objet de modifications.

L'Acheteur doit impérativement prendre connaissance des présentes conditions particulières et générales de vente.

Les présentes conditions de vente s'appliquent à l'ensemble des produits de Cheval d'Aventure. **Elles font partie intégrante au contrat conclu avec Cheval d'Aventure.**

La commande est régie par les conditions de vente en vigueur au jour de la passation de commande et l'Acheteur reconnaît le caractère obligatoire des présentes conditions de vente.

Les présentes conditions de vente sont accessibles à tout moment via un lien hypertexte **« Conditions de vente »** sur le site Internet de Cheval d'Aventure ou bien, elles peuvent être obtenues sur simple demande adressée au siège social de Cheval d'Aventure : 2 rue Vaubecour – 69002 Lyon – France

Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 1er octobre 2014 Cette édition annule et remplace la précédente.

Le présent Préambule est partie intégrante au contrat.

Les cocontractants

Cheval d'Aventure agit en tant qu'organisateur et vendeur de voyages proposés.

Cheval d'Aventure est une Sarl au capital de 214 286 €, dont le siège social est situé au 2, rue Vaubecour- 69002 Lyon inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le n° LYON 518 925 318, Code – NAF 7912Z et titulaire d'une immatriculation agent de voyages n° IM069100050.

Cheval d'Aventure a souscrit auprès de la compagnie HISCOX, 19, rue Louis le Grand, 75002 Paris, un contrat N° HA PRC0106121 couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle, à concurrence d'un montant de 8 000 000 € par année d'assurance.

Cheval d'Aventure a souscrit une garantie financière pour l'intégralité des fonds reçus auprès d'Atradius, 44 avenue G Pompidou 92596 Levallois Perret Cedex - Contrat N°375442.

Acheteur : Désigne toute personne qui réserve, commande et/ou achète une prestation proposée par Cheval d'Aventure, telle que la fourniture de voyages forfaitaires dans le monde entier que ceux-ci soient proposés sous forme de packages ou de voyages sur mesure.

Durée de l'offre

Les offres de vente de voyages proposées par le site de Cheval d'Aventure sont régies par les présentes conditions de vente. Elles sont normalement valables tant qu'elles demeurent en ligne, jusqu'à épuisement des places disponibles. Elles peuvent varier en temps réel. En cas d'indisponibilité du voyage ou séjour commandé, l'acheteur en est informé conformément aux dispositions issues de la réglementation de la vente de voyages.

Langage utilisé pour tous les voyages présentés : français

Nature du contrat

Conformément aux exigences de l'article 1369-8 du Code civil, l'acheteur accepte l'usage du support électronique comme mode de conclusion de contrat.

Acheter un voyage

Modes de passation de commande

L'acheteur peut passer une commande directement soit sur le site de Cheval d'Aventure soit par téléphone tel que précisé sur le site concerné.

Passer une commande sur le site www.cheval-d'aventure.com

Capacité à contracter :

L'acheteur reconnaît avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire avoir la majorité légale ou d'être âgé de 21 ans pour la location de voiture, d'être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. L'acheteur garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou tout autre membre de sa famille.

Avertissement : Rappel des termes de l'article 313-1 du Nouveau Code Pénal français :

« L'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge. L'escroquerie est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 37 500 € d'amende. »

Absence de droit de rétractation

En vertu de l'article L.121-20-4, 2° du Code français de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Le site est disponible sur la base d'un service « en l'état » et n'est accessible qu'en fonction de sa disponibilité.

Cheval d'Aventure n'est en aucun cas responsable si, en raison des opérations de maintenance du site ou pour des raisons qui lui sont indépendantes, l'utilisateur ne peut accéder au Site, ou si cet accès est interrompu, à quelque moment que ce soit, ou si un quelconque défaut, indépendant de sa volonté, empêche de réaliser une opération. Cheval d'Aventure ne garantit pas que le

Site soit exempt de virus informatiques ni d'autres anomalies indépendants de sa volonté.

Les informations contenues sur le Site ont fait l'objet de la plus grande attention. Toutefois, certaines erreurs peuvent se produire dans la description des prestations et/ou dans les prix entre la publication et la diffusion des informations. La rectification sera faite lors de la réservation et confirmée par le bon de commande.

Les étapes à suivre pour la conclusion du contrat de vente à distance par voie électronique :

Étape n° 1 – Recherche du produit : l'acheteur choisit le ou les produits souhaités, il indique la destination, les dates, de son choix, le nombre de participants selon leurs catégories (adultes, adolescents enfants). Une fois ces éléments indiqués, l'acheteur lance la recherche.

Étape n° 2 – Le choix de l'acheteur : Cheval d'Aventure propose le résultat de la recherche en fonction de sa demande.

Étape n° 3 – L'offre : Cheval d'Aventure présente les éléments du produit sélectionné et l'acheteur affine ses choix.

Étape n° 4 – L'identité du contractant : En sus d'un récapitulatif de la sélection, la personne effectuant la commande doit indiquer ses coordonnées personnelles et les coordonnées des documents administratifs requis pour effectuer le voyage de son choix.

Étape n° 5 – Validation : Cheval d'Aventure présente le devis de la commande correspondant au contrat de vente ; l'acheteur doit indiquer avec vigilance et précision les coordonnées de la (ou des) personne(s) bénéficiant de la (ou des) prestation(s). Attention : les informations serviront pour l'émission des documents de voyages (billet d'avion, bon d'échange etc.), toute erreur sur le nom, prénom ou autres informations essentielles relève de la seule responsabilité de l'acheteur. La responsabilité de Cheval d'Aventure ne pourrait être engagée sur ce fondement. L'acheteur doit préciser s'il existe des remarques particulières et il doit impérativement prendre connaissance de l'ensemble des conditions de vente. **Le clic apposé en regard de chaque validation vaut signature électronique.**

Étape n° 6 Règlement (page sécurisée) : l'Acheteur procède au règlement de sa commande. Le dernier clic concrétise la conclusion définitive du contrat de vente. Cette acceptation est faite au nom et pour le compte de tous les participants au voyage inscrits pour un même voyage.

La commande validée étant un ordre par lequel l'acheteur demande à Cheval d'Aventure d'exécuter la prestation de son choix. Celle-ci ne vaut pas confirmation définitive. Elle informe l'acheteur que sa commande est bien enregistrée en vue de son traitement. Le dossier sera considéré comme définitivement réservé et confirmé après la réception de la somme demandée et de la confirmation écrite émise par de Cheval d'Aventure.

Confirmation de la vente

Par courrier électronique, Cheval d'Aventure envoie un accusé de réception indiquant que la réservation est en cours de traitement. Cet accusé réception rappelle les éléments essentiels et le numéro du code client et le mot de passe nécessaire à la consultation de son espace privé. Cheval d'Aventure transmet à l'acheteur la confirmation de commande rappelant les éléments essentiels (le service réservé, le prix, la quantité, la date de voyage, noms du bénéficiaire de la prestation etc.). En l'absence d'un tel document, la réservation n'aura pas été prise en compte. Conformément à l'article 1369-5 du Code civil, la commande et la confirmation de commande sont considérées comme reçus lorsque les parties auxquelles ils sont adressés peuvent y avoir accès.

L'acheteur doit s'assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation et de consulter régulièrement sa boîte électronique. Si l'acheteur transmet des coordonnées erronées dans l'un des éléments de sa commande, Cheval d'Aventure ne saurait voir sa responsabilité engagée. Toute légèreté ou négligence de l'acheteur ne pourra être imputable à Cheval d'Aventure.

Suivi de l'exécution de la commande

Tel qu'il est visé à l'article L.121-18, III du Code français de la consommation, le suivi de l'exécution de commande s'entend de l'envoi de l'e-mail de confirmation de la commande à la réception par le client des documents nécessaires à l'exécution effective de la commande (dossier de voyage).

Suivi d'exécution de la prestation

Conformément aux exigences de l'article L.212-20-3 du Code français de la consommation, la date limite d'exécution de la prestation dans un contrat ayant pour objet la vente de voyages à forfait correspond à la date de départ du voyage.

Prix et paiement

Les prix forfaitaires sont assimilés à des produits finis. Aucune contestation en matière de prix ne sera admise au retour. Il convient donc de les acheter comme tel en jugeant si les prix sont conformes à vos attentes.

Prix

Tous les prix sont mentionnés par personne et affichés en Euros. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par Cheval d'Aventure ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

Sauf mention contraire dans la description de l'offre, les prix forfaitaires ne comprennent pas :

- Les frais d'inscription non remboursables qui s'élèvent à 15 € par personne ;
- Les taxes afférentes au transport qui sont toujours remboursables en cas d'annulation.

- Les suppléments spécifiques figurant en regard de chaque programme de voyage tels qu'excursions, prolongations de séjour, supplément chambre simple, etc.
- L'acheminement aérien depuis les villes de province ou depuis l'étranger.
- Les assurances facultatives non remboursables dont le pourcentage du prix total est indiqué sur le site de réservation.

Les suppléments liés au transport aérien

Les prix sont calculés en fonction des tarifs communiqués par les transporteurs aériens. Ils correspondent à une classe de réservation précise et déterminée. Il est possible qu'au moment de votre inscription, il n'y ait plus de place disponible dans cette classe. Cheval d'Aventure sera donc amené à l'acheteur proposer un prix différent, tenant compte de la différence tarifaire constatée par rapport à celui publié dans notre offre préalable.

Révision des prix

Conformément aux règles légales applicables, le prix de votre voyage peut être modifié jusqu'à 30 jours avant la date de votre départ en fonction des variations affectant :

- Le coût du transport dont il sera rappelé qu'il est notamment déterminé par le coût du carburant :
- La variation du coût du carburant sera répercutée dans nos prix vente conformément aux modalités de calcul suivantes :
- La part du transport révisable convenue représente 40 % du total du prix de nos forfaits.
- La variation des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports qui varient selon la destination. En cas de modification de l'une et/ou l'autre de ces données, la variation sera intégralement répercutée, conformément aux directives des autorités compétentes en ce domaine.
- La part des devises révisables, lorsqu'une partie des prestations est facturée à Cheval d'Aventure en monnaie étrangère et qui peut avoir une incidence sur le prix des voyages. Il est convenu que la part de devises révisables représente 40 % du total du prix de nos forfaits.

Devise de référence : les prix sont calculés sur les parités monétaires moyennes suivantes 1 € = 0,82 US$ –
1 € = 1,10 GPB –
1 € = 1,40 CA$.
Ils peuvent être remis à jour en ligne régulièrement en cas de grosse variation.

Éventuellement, d'autres devises peuvent être utilisées dans le calcul des tarifs proposés.

Moyens de paiement

L'acheteur dispose de plusieurs moyens de paiement :

Par cartes bancaires et cartes de paiement :

Cheval d'Aventure accepte les cartes bancaires et les cartes de paiement suivantes dans ses points de vente, sur son site Internet (site sécurisé) ou lors d'une réservation passée par téléphone :

- la carte bleue nationale ;
- la carte Visa, Visa Premier, Visa Platinum, Visa Infinite, et Visa Electron ;
- la carte Eurocard/MasterCard ;

Dans certains cas à la demande exclusive nationaux belges ou suisses, Cheval d'Aventure peut être amené à imposer le virement bancaire comme solution alternative au paiement de la commande. Les frais liés à cette opération restent à la charge de l'acheteur. Les coordonnées bancaires transmises lors de la commande sont cryptées selon les normes en vigueur.

Attention : Cheval d'Aventure participe de façon active à la lutte contre la fraude à la carte bancaire. Dans ce contexte, Cheval d'Aventure peut être amené à demander par quelque moyen que ce soit à l'acheteur la photocopie de la carte bancaire servant au paiement de la commande ainsi que celle du passeport ou de la carte d'identité du porteur de la carte bancaire, et celle du passager. En l'absence de réponse de l'Acheteur ou d'incapacité de joindre l'acheteur dans des délais en relation avec les dates d'option, Cheval d'Aventure ne pourra traiter la commande et la demande de réservation sera annulée sans frais.

Sur le fondement de l'article L.132.2 du Code français Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte. En dehors de ces cas limitativement admis par le législateur, le porteur de la carte se rend coupable de fraude à la carte bancaire. Le droit d'opposition au paiement ne saurait être utilisé pour pallier l'absence de droit de rétractation applicable dans le secteur du tourisme (voir supra.).

Par virement bancaire :

Cheval d'Aventure accepte avec certaines réserves, les règlements par virement bancaire en euros exclusivement. Le virement doit impérativement être confirmé par la banque émettrice. Cette confirmation de virement doit être adressée à Cheval d'Aventure par fax dont les coordonnées seront transmises lors de la confirmation de commande. Cette confirmation de virement doit faire mention du nom, prénom et numéro de commande. Elle doit être transmise avant le jour de la date d'option ; l'option étant définie comme la date butoir à laquelle le dossier de réservation provisoire est clos.

Attention : Si l'acheteur est domicilié en dehors du territoire français (adresse postale ou adresse électronique), si le départ du voyage et/ou l'adresse de livraison du billet ou du carnet de voyages sont situés en dehors du territoire national, si l'établissement bancaire auprès duquel doit être fait le paiement est situé en dehors du

territoire français, le règlement pourra alors être effectué par virement ancaire. Les frais relatifs à cette opération restent à la charge du client.

Par chèques vacances:

Cheval d'Aventure accepte les chèques vacances pour l'achat des prestations de services. L'acheteur peut utiliser ses chèques vacances après avoir passé une commande en ligne ou par téléphone, de la manière suivante:

L'acheteur effectue une réservation à l'aide de sa carte bancaire. Une fois la carte de paiement débitée, l'acheteur transmet à Cheval d'Aventure ses chèques vacances, impérativement avant sa date de départ, par courrier avec accusé de réception faisant mention du nom, prénom et numéro de commande à l'adresse suivante: Cheval d'Aventure 2 rue Vaubecour – 69002 Lyon – FRANCE

Dès réception du règlement des chèques vacances par l'ANCV (environ un mois de délai de traitement), Cheval d'Aventure s'engage à rembourser par chèque bancaire ou par crédit de la carte de paiement le montant des chèques vacances. En cas d'annulation, ce montant n'est pas remboursable.

Lors d'un complet paiement par chèques-vacances et si le montant excède celui de la commande, le rendu-monnaie est impossible. En cas d'annulation, c'est la valeur du voyage qui sera créditée et non celle des chèques vacances remis.

En cas de fraude avérée ou de non-respect des conditions de vente et d'utilisation du Site, Cheval d'Aventure se réserve le droit de refuser tout accès au Site à tout moment, sans préavis, ni indemnité.

Conditions de règlement

L'inscription est effective dès la réservation. Un paiement complet de l'acompte est exigé au moment de la réservation.

Le règlement étant une condition essentielle du contrat, la commande sera annulée pour défaut de paiement.

Avant réception et encaissement du paiement complet de l'acompte, Cheval d'Aventure n'est pas tenu d'exécuter sa prestation, notamment d'émettre de titre de transport. Toutefois, l'acheteur est responsable du paiement de tous les montants convenus pour les produits ou services commandés.

Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette: la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ni d'un virement avant confirmation de la banque de l'acheteur.

Le non-respect par l'acheteur des conditions de paiement sera considéré par Cheval d'Aventure comme une annulation demandée par l'acheteur. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la vente des prestations réservées serait annulée, les frais en découlant étant à la charge de l'acheteur qui ne pourra en aucun cas se prévaloir de cette annulation de son fait.

Validation de la réservation – versement d'un acompte

Sauf disposition contraire des conditions particulières à chaque programme, Cheval d'Aventure reçoit de l'acheteur au moment de la réservation une somme égale à 30% du prix du voyage hors assurance, et 100% du prix de l'assurance éventuellement contractée (facultative).

Règlement du solde du voyage

Sauf disposition contraire figurant en regard d'un programme particulier, le paiement du solde intervient 40 jours avant la date de départ. L'acheteur n'ayant pas versé la somme à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation.

Commande passée moins de 40 jours avant le départ:

En cas d'inscription à moins de 40 jours du départ, le paiement de la totalité du prix est immédiatement exigible. Les documents de voyage peuvent alors être remis à l'acheteur à l'aéroport le jour du départ.

Options

Une option provisoire pourra est possible. Elle ne pourra pas être prolongée sauf accord de Cheval d'Aventure et devra être confirmée avant sa date d'échéance.

Traitement des modifications et des annulations

Toute demande de modification ou d'annulation de la commande devra parvenir à Cheval d'Aventure impérativement par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception soit à l'adresse suivante: Cheval d'Aventure 2 rue Vaubecour – 69002 Lyon ou par courrier électronique à: **infos@cheval-daventure.com**

Par courrier électronique, Cheval d'Aventure transmettra à l'acheteur la confirmation de la demande de modification ou de l'annulation, En l'absence d'un tel document, la réservation n'aura pas été prise en compte. L'acheteur doit s'assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation et consulter régulièrement sa boîte électronique.

Du fait du vendeur:

Dans l'hypothèse d'une éventuelle modification substantielle du voyage et/ou du prix, Cheval d'Aventure s'engage à en avertir l'acheteur dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Sera considérée comme étant substantielle une hausse de prix supérieure à 5% du prix. L'acheteur aura alors la possibilité, en cas de modification substantielle du voyage:

- soit résilier la vente et obtenir, sans avoir à ne verser aucune indemnité à Cheval d'Aventure, le remboursement immédiat de toutes les sommes versées. La résiliation devra alors être notifiée à Cheval d'Aventure par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et ceci, dans un délai de 7

jours à compter de la rédaction de l'écrit confirmant l'annulation.

- soit accepter la modification de forfait et/ou de prix proposée Cheval d'Aventure. Dans cette hypothèse, un avenant au contrat précisant les modifications apportées sera alors validé par les parties.

Annulation pour nombre insuffisant de participants

Cheval d'Aventure peut être amené à annuler un départ si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis et précisé dans toutes nos offres de voyages. Cette décision sera communiquée au plus tard 21 jours avant la date de départ prévue.

Cheval d'Aventure remboursera les sommes que vous auriez versées sans autres indemnités. Des solutions alternatives équivalentes vous seront proposées.

Du fait de l'acheteur :

Frais de modification

Toute modification du fait de l'acheteur, postérieure à son inscription, fera l'objet de la perception par Cheval d'Aventure de frais de dossier d'un montant de 50 €.

Cession du contrat à un tiers :

Tant que le contrat n'a produit aucun effet l'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit strictement les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage.

Le cédant doit informer Cheval d'Aventure, de la cession du contrat par courrier recommandé avec avis de réception au plus tard quinze (15) jours avant la date de départ du voyage.

Il doit indiquer l'état civil (Nom – Prénom – âge) et l'adresse complète du/des cessionnaires et des participants du voyage en justifiant que ceux-ci remplissent exactement les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage.

Frais de cession :

La cession du contrat entraîne des frais de cession dus solidairement à Cheval d'Aventure par le cédant et le cessionnaire.

À titre indicatif, les procédures consécutives à la cession d'un contrat pourront entraîner des frais variables entre 500 € et 1 500 € par personne. Selon la proximité du départ et le type de transport pour rejoindre le lieu du voyage, et notamment lorsque les billets d'avion ont déjà été émis et doivent être remplacés.

Frais d'annulation

L'exigence de nos fournisseurs (prestataires locaux, transporteurs aériens ou autres) ainsi que les délais de règlement qui nous sont imposés par ceux-ci, nous imposent la perception de frais d'annulation d'autant plus importants que la date de départ est proche.

Le remboursement des sommes versées par l'acheteur interviendra sous déduction des montants précisés ci-dessous à titre de dédit, en fonction de la date d'annulation, par rapport à la date du voyage.

Cas particuliers, quelle que soit la date d'annulation ou de modification de contrat (ces frais s'ajoutent au barème ci-dessous) :

- Frais fixes aériens : si votre billet d'avion doit être émis longtemps à l'avance, 100 % des frais non remboursables en cas d'annulation ou de modification de votre plan de vol vous seront facturés. Dans ce cas le barème ne s'applique que sur le prix du voyage sans le vol.

- Frais fixes terrestres : les frais engagés tôt pour des réservations fermes (par exemple pour certains visas, la privatisation d'un hébergement…) vous seront facturés en cas d'annulation.

L'annulation ou la modification de la commande pour quelque raison que ce soit ne dispense pas l'acheteur du paiement des sommes dont il est redevable auprès de Cheval d'Aventure.

Si vous avez souscrit les 2,8 % d'assurance annulation au moment de votre inscription, ces retenues sur le montant du voyage vous sont remboursées par l'assurance MAPFRE Assistance en cas d'annulation justifiée avec une franchise de 50 € par personne.

Les frais de visa et d'assurance ne sont jamais remboursés. Afin d'être remboursé rapidement, nous vous recommandons d'envoyer directement à MAPFRE Assistance dans les plus brefs délais tous les documents exigés.

Tout voyage interrompu ou abrégé du fait d'un participant pour quelque cause que ce soit, sauf raison médicale, ne donne lieu à aucun remboursement.

Barème des frais applicables :

Période d'annulation	Montant des frais d'annulation
Plus de 60 jours avant la date de départ :	Forfait de 90 € par personne
De 60 à 30 jours avant la date de départ :	25 % du montant total du dossier (hors assurance).
De 29 à 15 jours avant la date de départ :	75 % du montant total du dossier (hors assurance).
Moins de 15 jours avant la date de départ :	100 % du montant total du dossier (hors assurance).

Bareme particulier* Pays : Botswana, Afrique du Sud, Namibie, Tanzanie, Kenya, USA et Canada	
De 120 à 61 jours avant la date de départ	30% du montant total du dossier (hors assurance).
De 60 à 31 jours avant la date de départ	50% du montant total du dossier (hors assurance).
Moins de 30 jours avant la date de départ	100% du montant total du dossier
**Ce barème s'entend pour toutes prestations vendues sur les destinations précitées.*	

Remise des documents de voyage :

Le mode de remise des documents de voyage et/ou titres de transport figure sur la convocation est fonction du délai disponible entre la date d'émission des billets et la date de votre départ.

En cas de transmission à une adresse erronée communiquée par L'acheteur, Cheval d'Aventure décline toute responsabilité en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution du voyage due à la non-réception des documents de voyage.

Il en est de même lorsque L'acheteur ne va pas retirer à la poste le courrier contenant ses documents de voyage.

Nous vous rappelons qu'il n'est pas possible de vous faire livrer par Chronopost ou Chronopost international à une boîte postale.

Si, cinq jours avant le départ, l'acheteur n'a pas reçu ses documents de voyage, il lui appartient de nous le faire savoir afin que nous puissions vous les réexpédier à temps.

Par ailleurs, principalement dans le cadre d'un vol spécial (affrété), vos horaires de vols sont susceptibles d'être modifiés. Aussi, nous vous recommandons de consulter régulièrement votre boîte mail et votre messagerie téléphonique jusqu'au moment de votre départ, même si vous avez déjà réceptionné vos documents de voyage.

Le voyage

Durée des voyages :

Sont inclus dans la durée des voyages :

- Le jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport de départ ou au point de début du voyage ou de la randonnée.
- Le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport de retour ou point de fin du voyage ou de la randonnée.

Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières ou sur un nombre d'heure ou de fractions de journées. La première et/ou la dernière journée étant généralement consacrées au transport.

En fonction des horaires de vol, une arrivée tardive et un départ matinal sont toujours possibles, notamment dans le cadre d'un transport par vol charter. Aussi, nous vous conseillons la meilleure souplesse dans votre agenda pour la veille de votre départ et le lendemain de votre retour.

Les formalités administratives et sanitaires :

Cheval d'Aventure communique les formalités administratives et sanitaires pour les ressortissants de la communauté européenne ou d'un état signataire de l'accord sur l'Espace économique européen. Il appartient aux ressortissants d'autres nationalités de se renseigner auprès de leurs autorités de tutelle compétentes. Les informations communiquées par Cheval d'Aventure sont susceptibles d'être modifiées, même après l'inscription.

L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant incombent à l'Acheteur.

Si l'acheteur préalablement informé se voyait refuser l'embarquement ou l'accès au pays de transit ou de destination faute de satisfaire aux formalités obligatoires de visa, police, santé ou douane, Cheval d'Aventure ne pourrait en aucun cas être tenu pour responsable. L'acheteur supportera seul toute sanction et/ou amendes éventuellement infligées et résultant de l'inobservation de règlement de police, santé ou douanier, ainsi que des conséquences pouvant en résulter. Cheval d'Aventure ne pourra ni être tenu pour responsable, ni rembourser les billets ou quelque frais que ce soit.

Pour les ressortissants français

Ils doivent compléter la rubrique spécifique et communiquer les éléments de leurs documents d'identité requis sur le site web cheval-daventure.com.

Pour les majeurs capables :

Seul un passeport ou une carte nationale d'identité en cours de validité permet de voyager. Aucun autre document ne peut servir à voyager, aussi bien pour un adulte, un enfant ou un bébé.

En règle générale, un passeport en cours de validité est indispensable pour les destinations étrangères hors Union Européenne. Certains pays exigent que la date de validité du passeport soit supérieure à six mois après la date de retour ; que le passager soit en possession de son billet aller-retour, d'un billet de sortie ou de fonds suffisants etc. ; que le passager justifie de la souscription d'une assurance assistance/rapatriement nécessaire à la délivrance d'un visa ; que le nombre de page libre soit suffisant.

Le livret de famille ne constitue jamais une pièce d'identité.

Cheval d'Aventure informe l'acheteur via les sites **www.diplomatie.gouv.fr**, **www.action-visas.com** et **www.Travelsante.com** des formalités de visa, police, de santé et de douane nécessaires aux personnes majeures et ressortissant de la communauté européenne, pour entrer dans le ou les pays de destination ou dans le ou les pays de transit.

Pour les enfants mineurs français :

Il appartient aux parents de s'occuper eux-mêmes des formalités concernant leurs enfants mineurs.

Jusqu'à 14 ans, si les enfants ne disposent pas de papiers d'identité personnels, ils peuvent figurer sur le passeport de la personne investie de l'autorité parentale avec laquelle ils voyagent (attention : la photo est obligatoire).

Si la personne investie de l'autorité parentale n'a qu'une carte nationale d'identité, l'enfant devra également être en possession d'une carte nationale d'identité.

Les mineurs de nationalité française voyageant seuls ou avec une personne non investie de l'autorité parentale de ou vers l'étranger et les DOM TOM doivent impérativement avoir une pièce d'identité avec photo conforme (ex : carte nationale d'identité ou passeports) et une autorisation de sortie de territoire délivrée par leur Mairie.

Attention : Certains pays, comme les États Unis, exigent que les enfants mineurs soient en possession d'un passeport individuel. Le livret de famille ne constitue jamais une pièce d'identité permettant la sortie du territoire.

Les mineurs étrangers résidant en France sont dans l'obligation de présenter un visa Schengen et un vol retour via l'Europe.

Tout mineur voyageant avec sa famille, avec un passeport personnel ou inscrit sur le passeport d'un parent, doit être en possession d'un « document de circulation pour étranger mineur » délivré par les préfectures. Dépourvu de ce document, au moment du contrôle des passeports, le jeune mineur et sa famille se retrouveraient bloqués à l'aéroport.

Attention : La réglementation de certains pays impose une durée de validité du passeport valable au moins six (6) mois après la date de retour du voyage. La réglementation de certains pays impose la délivrance d'un passeport individuel pour les enfants même s'ils sont déjà inscrits sur le passeport de leurs parents et qu'ils voyagent ensemble.

En cas d'annulation ou de non-présentation du fait de l'acheteur, les frais d'annulation s'élèvent à 100 % du montant du dossier.

Le transport aérien

Ce paragraphe concerne les voyageurs ayant réservé leurs billets d'avion auprès de Cheval d'Aventure.

Enregistrement – conditions applicables à tous les vols

Sauf mention contraire, précisée sur la convocation remise dans le carnet de voyage, les passagers sont convoqués au comptoir aéroport deux à trois heures avant le décollage sur les vols affrétés (ou charters) et sur les vols réguliers. L'heure limite d'enregistrement au-delà de laquelle l'enregistrement des passagers n'est plus accepté varie selon les compagnies aériennes. L'heure limite d'enregistrement est dûment mentionnée sur le plan de vol pour les vols réguliers ou sur la convocation aéroport pour les vols charters.

Ces délais peuvent varier pour les passagers nécessitant une assistance (cf. dessous). Cheval d'Aventure ne peut être tenu responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au-delà de l'heure limite. L'heure limite d'enregistrement est dûment mentionnée sur le plan de vol pour les vols réguliers ou sur la convocation aéroport pour les vols charters. À défaut, Cheval d'Aventure indique clairement l'heure de convocation.

Le passager sera alors considéré comme « no-show » (absent) et ne pourra prétendre au remboursement du billet non utilisé. La place pourra être attribuée par un autre passager.

Attention : les personnes handicapées, les passagers ayant des bagages hors format ou avec des excédents de bagages, ou voyageant avec des animaux placés en soute doivent contacter préalablement la compagnie aérienne afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement.

Bagages

Pour une meilleure information préalable, Cheval d'Aventure invite l'acheteur à visiter le site de la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC) pour prendre connaissance des mesures, et à télécharger le document relatif aux mesures de restriction sur les liquides contenus dans les bagages en cabine.

Chaque compagnie aérienne adopte sa propre politique en matière d'articles non autorisés dans les bagages. L'acheteur doit dans tous les cas prendre connaissance des conditions du contrat de transport spécifiques de la compagnie aériennes utilisée.

Cheval d'Aventure ne peut être tenu responsable de tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires

Cheval d'Aventure ne peut être également tenu pour responsable en cas de refus de la compagnie d'embarquer un bagage. Cheval d'Aventure ne pourra prendre en charge quelques frais que ce soit à ce titre.

Bagage à main ou en cabine (tout bagage non enregistré en soute) : Chaque compagnie a sa propre politique. De manière générale, le transporteur admet un seul bagage en cabine par passager dont le périmètre n'excède pas 115 cm et dont le poids n'excède pas 5 kg. Ces indications peuvent varier selon le type d'appareil. Ce bagage reste sous la responsabilité de l'acheteur pendant toute la durée du voyage.

Avarie concernant les bagages

En cas de perte, d'avaries, de vols d'effets personnels et/ou de bagages à l'arrivée du vol (aller et/ou retour), l'acheteur doit impérativement établir un constat d'irrégularité bagages avant toute sortie définitive de l'aéroport.

En cas d'avarie, l'acheteur doit adresser immédiatement à la compagnie aérienne la déclaration en y joignant les originaux des pièces au plus tard, dans un délai de sept (7) jours pour les bagages enregistrés. En cas de retard, la protestation devra être faite au plus tard dans les vingt et un (21)

jours à dater du jour où le bagage aura été mis à sa disposition.
Au-delà de ces délais, la demande sera rejetée conformément aux dispositions de la convention internationale de Montréal. Il est fortement recommandé de souscrire une police d'assurance spécifique garantissant la valeur de ces objets.

Identité du transporteur – applicable à tous les vols

Conformément aux articles R-211-15 et suivants du Code du tourisme français, l'acheteur est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera l'acheteur de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, l'acheteur en sera informé par le transporteur contractuel ou par Cheval d'Aventure, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance.

En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté Européenne peut être consultée sur le lien suivant : **http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm**

Horaires et types d'appareils – applicables à tous les vols

Les horaires, le type d'appareil et l'itinéraire sont communiqués à titre indicatif. Conformément au Règlement (CEE) 261/2004 établissant les règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol et sous certaines conditions, le transporteur ou Cheval d'Aventure sont en droit de modifier tout ou partie de ces éléments.

Vols directs – applicables à tous les vols

Les vols directs peuvent être continus ou comporter une ou plusieurs escales (selon les compagnies aériennes, il s'agit d'un même vol car le numéro de vol est identique) avec changement ou non d'appareil sans que Cheval d'Aventure en soit informé.

Pré et post-acheminement – applicable à tous les vols

Si le voyageur organise lui-même son pré et/ou post-acheminement, Cheval d'Aventure conseille de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour parer à toute perte financière consécutive à une modification ou à une annulation du vol prévu par Cheval d'Aventure. En cas de retard, les frais liés à la perte de ces billets ne pourront être pris en charge par Cheval d'Aventure (ni le transporteur), ni justifier une quelconque annulation du client ni un quelconque remboursement.

Pour les billets de train ou avion en connexion de votre vol international, nous vous conseillons de prévoir large (environ 4 heures en plus des transferts). Si vous deviez rater votre vol international à cause d'un retard de votre correspondance, Cheval d'Aventure ne pourra en être tenu responsable.

Cas particuliers aux vols charters ou low-cost

L'adhésion à l'un de nos voyages dont le transport est effectué sur un vol « charter ou low cost », nécessite d'avoir pris connaissance des contraintes contractuelles liées aux affrètements : « La régulation des capacités sur certains vols peut amener la compagnie à annuler ou reporter un voyage dans les 24 heures précédant ou suivant la date prévue et ce, avec un préavis de deux jours ». Dans ces conditions, la responsabilité de Cheval d'Aventure ne saurait être engagée, et aucune indemnisation ne saurait être demandée par le client à titre de compensation.

Les vols charters ou les vols « low-cost » ne bénéficient d'aucune attribution de sièges ni de repas spéciaux. Leurs horaires sont parfois confirmés une semaine avant le départ.

Transfert :

En cas d'arrivée ou de départ sur un vol différent du groupe, les frais de transfert éventuels restent à la charge du client.

Perte ou vol de billet – applicable à tous les vols

En cas de suppression du courrier électronique contenant le ticket électronique, l'acheteur doit formuler une demande auprès de Cheval d'Aventure, par mail ou par téléphone, afin que ce dernier lui renvoie sur son adresse électronique le titre de transport.

Les prestations au sol

Cheval d'Aventure est un organisateur de voyages d'aventure principalement à cheval qui s'adressent essentiellement à des cavaliers. Le niveau requis pour y participer est précisé pour chaque voyage. Chaque participant doit s'évaluer et est responsable de son choix, sachant que les conseillers de Cheval d'Aventure sont toujours disponibles pour assister un cavalier avant son inscription.

Itinéraires

Nos itinéraires peuvent être modifiés pour des raisons de sécurité, de météorologie ou d'imprévus. Des événements indépendants de notre volonté peuvent modifier les parcours : routes coupées, fleuves en crue, sécheresse, grèves, fêtes locales… Cheval d'Aventure, ses partenaires, ses accompagnateurs, ainsi que ses guides locaux mettront toujours tout en œuvre pour apporter la meilleure solution, même en modifiant le parcours.

Logement

Les hébergements vous seront précisés en regard de chaque programme. Ils peuvent parfois se faire sous la tente, parfois chez l'habitant ou dans des établissements qui ne disposent d'aucune classification officielle. Attention : fréquemment, la chambre triple correspond à une chambre double avec un lit d'appoint.

L'indication du niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peut donc différer des normes françaises. Elle n'est fournie qu'à titre indicatif.

Repas

Les repas sont précisés en regard de chaque programme réservé. Nous attirons l'attention sur le fait que parfois ces repas peuvent être simples voire frugaux. Les possibilités de restauration, d'approvisionnement ou de stockage ne sont pas toujours évidentes. Là encore, c'est le « prix de l'aventure. »

Extras

Le règlement des extras doit être effectué sur place auprès des services de l'hôtel, avant le départ. Il appartient à l'acheteur, uniquement, de vérifier le bien-fondé et l'exactitude de la facturation de ces extras et de régler tout éventuel différend sur place. En aucun cas, Cheval d'Aventure ne pourra intervenir, de quelque façon que ce soit, dans les conséquences d'une transaction directe (les extras étant par définition exclus des prestations comprises dans le prix relatif à l'hébergement) entre un client et un hôtelier, ni pendant le séjour, ni après le voyage.

Valeurs et bagages

Compte tenu du caractère spécifique de nos voyages, nous vous demandons d'éviter d'emporter avec vous les objets de valeur non nécessaires tels que bijoux, montre de valeurs, ordinateurs portables, etc.

Cheval d'Aventure ne saurait être tenu pour responsable des oublis, pertes, disparitions et vols de bagages laissés dans une chambre d'hôtel ou autre, de même que dans un autocar ou tout autre moyen de transport.

Aptitude au voyage

Les voyages proposés peuvent présenter certaines caractéristiques (isolement, conditions climatiques difficiles, stress, maux liés à l'altitude.) En outre, certains voyages nécessitent une condition physique suffisante et un niveau équestre élevé. Nous vous conseillons de ne jamais surestimer vos capacités réelles et de consulter votre médecin traitant voire un médecin spécialisé pour connaître votre aptitude au voyage que vous envisagez d'effectuer.

Le niveau équestre, vos taille et poids que vous nous communiquez à l'inscription sont des éléments contractuels : notre guide se réserve le droit de refuser sur place tout cavalier dont le niveau ou les capacités seraient différents de ceux annoncés à l'inscription, et qui seraient incompatibles avec le bon déroulement de la randonnée. Dans ce cas, le client ne pourra prétendre à aucune indemnisation.

Durant le voyage, chaque participant est tenu de se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par les professionnels qui accompagnent nos voyages.

Cheval d'Aventure ne saurait être tenu pour responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un membre du groupe, et se réserve le droit d'expulser toute personne dont le comportement et/ou le niveau équestre peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe ou le bien-être et la cohésion des participants.

Réclamations – après-vente

Telle qu'elle est visée à l'article L.121-19, § 3 du Code de la consommation. C'est le suivi assuré par le service relation-client, une fois la prestation réalisée. Conformément à l'alinéa 12 de l'article R.211-6 du Code du tourisme, toute réclamation devra être transmise à Cheval d'Aventure par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur et dans les meilleurs délais. Passé ce meilleur délai, le dossier ne pourra être traité avec la même diligence.

Elles seront adressées **au Service Qualité – Cheval d'Aventure – 2 rue Vaubecour 69002 Lyon.**

Pour que Cheval d'Aventure puisse assurer un traitement rapide et efficace de la demande, il est impératif de transmettre l'ensemble des justificatifs nécessaires. Seules les réclamations relatives au contenu du contrat liant les parties et les obligations contractuelles à la charge des professionnels de la vente de voyages seront prises en compte.

Après avoir saisi notre service qualité 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 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

Les assurances

Assurances facultatives de voyage pour l'acheteur :

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés par Cheval d'Aventure. Dès lors, Cheval d'Aventure recommande à l'acheteur, en tant que de besoin, de souscrire le contrat d'assurance proposé par la MAPFRE Assistance (n° 7.903.452) couvrant les conséquences de l'annulation ou de la modification de la prestation achetée.

Assurance annulation-interruption : 2,8 %

Cette assurance vous garantit « le remboursement des frais d'annulation – d'interruption de votre séjour ». Cette assurance est facturée à l'inscription et représente 2,80 % du montant total facturé.

Assurance multirisque : 3,80 %

Elle comprend l'assurance annulation – interruption précitée ainsi qu'une assurance « De vol ou perte de bagages – responsabilité civile – accident de voyage – frais de recherche et secours – assistance et rapatriement » depuis tous les recoins du monde où nous voyageons. Cette assurance facturée à l'inscription représente 3,80 % du montant total facturé.

Le paiement avec certaines cartes bancaires entraîne la couverture de certains risques, mais rarement à la hauteur des garanties offertes par notre contrat MAPFRE Assistance. Comparez bien les contrats avant de faire votre choix.

Assurance complémentaire cartes bancaires : 2,1 %

Cette assurance couvre la différence entre l'assurance multirisque Cheval d'aventure et les contrats des cartes de paiement Visa Premier/Mastercard Gold. Cette assurance facturée à l'inscription représente 2,1 % du montant total facturé.

Les risques couverts par ces garanties et la possibilité de souscrire à d'autres risques

(bagages, responsabilité civile, individuelle accident, frais de recherche…), leur coût, le montant des garanties, les exclusions, les modalités de remboursement figurent le site de réservation et sur le contrat d'assurance. Cheval d'Aventure invite l'acheteur à lire scrupuleusement le contrat préalablement à toute inscription. Une copie de nos conditions générales d'assurance est disponible sur le site web, et vous est remise à l'inscription ou sur simple demande, l'original étant à votre disposition au siège de Cheval d'Aventure.

Si vous ne souscrivez pas ces garanties de MAPFRE Assistance, nous vous demandons de signer une décharge de responsabilité, indiquant les coordonnées (N° de contrat et N° de téléphone de l'assisteur) de votre assistance rapatriement, afin qu'en cas de sinistre nous puissions la prévenir

Assurance obligatoire de Responsabilité Civile Professionnelle pour Cheval d'Aventure :

Cheval d'Aventure a souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle. Cette assurance couvre notamment les conséquences pécuniaires pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des clients, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de son activité d'organisme de voyage, et ce, à concurrence d'un montant de 8 000 000 € par année d'assurance.

L'environnement juridique

Responsabilité

Cheval d'Aventure est responsable « de plein droit » à l'égard de l'Acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjuger de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, notre société peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

Photos et illustrations

Cheval d'Aventure fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos et des illustrations permettant à l'acheteur d'avoir un aperçu des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet de donner une idée de l'environnement dans lequel se déroulent les prestations mais ne sauraient engager Cheval d'Aventure au-delà de cet objet.

Propriété intellectuelle

Tout le contenu du site et tous les droits de propriété intellectuelle sont la propriété de Cheval d'Aventure.

Preuve

Il est expressément convenu que les données conservées dans le système d'information de Cheval d'Aventure ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou électronique conservées par Cheval d'Aventure constituent des preuves et si elles sont produites comme moyens de preuve par Cheval d'Aventure dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Dispositions diverses

Le fait que Cheval d'Aventure ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes conditions de vente ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Dans le cas où l'une des dispositions des conditions de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante. Dans ce dernier cas, les parties négocieront son remplacement par une disposition ayant un effet économique équivalent.

Informatique et liberté

Selon les termes de la loi 78-17 dite Informatique et Libertés, l'acheteur est informé que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Ces informations permettent à Cheval d'Aventure ainsi qu'aux prestataires, de traiter et d'exécuter la commande. Cheval d'Aventure dispose d'un Correspondant Informatique et libertés recensant l'ensemble des traitements. Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi s'exerce auprès de Cheval d'Aventure, par courrier et en justifiant de votre identité, au 2, rue Vaubecour, 69002 Lyon ou par mail à l'adresse suivante : infos@cheval-daventure.com

Les conditions de vente sont soumises au droit français.

Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève de la compétence exclusive des tribunaux français.

Cheval d'Aventure s'engage à mettre en œuvre préalablement à toute intervention judiciaire des processus de règlement amiable du litige par la négociation, la médiation ou l'arbitrage.

Garantie pour sa responsabilité civile par HISCOX - 19 rue Louis le Grand - 75002 Paris - Contrat n° HA PRC0106121 (montant de garantie à concurrence de 8 000 000 €)

Agence garantie pour l'intégralité des fonds déposés par le client auprès d'Atradius, 44 avenue G Pompidou 92596 Levallois Perret Cedex - Contrat N°375442.

SARL CHEVAL D'AVENTURE au capital de 214 286 € - RCS : LYON 518 925 318 - Code APE 7911Z - Siret : 518 925 318 00033 - Immatriculation IM069100050

Atradius Managing risk, enabling trade

07/2016