

Aventure Arctique

Conditions générales de vente :

Les conditions générales de vente régissant les rapports entre les agences de voyages et leur clientèle ont été fixées par le décret 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi 92-645 du 31 juillet 1992.

Conditions particulières de vente :

Aventure Arctique définit ses conditions particulières de vente en fonction des spécificités de ses voyages. Tout achat d'un voyage implique leur acceptation.

1 - Inscription et paiement :

1.1 - Inscription : Les fiches techniques constituent l'offre préalable prévue par l'article 96 du décret n° 94-490 du 15 juin 1994. La lecture de nos fiches techniques est indispensable avant toute inscription, car vous y trouverez les informations nécessaires : prix et dates des séjours, le minimum de participants, descriptif du séjour... Votre décision prise, nous vous faisons parvenir le contrat de vente de forfait touristique que vous devez nous retourner complété et signé par mail ou par courrier postal. Votre inscription implique l'adhésion pleine et entière à nos conditions générales et particulières de vente indiquées sur le contrat.

Pour être considérée comme définitive, toute inscription doit être accompagnée du versement **d'un acompte de 30%** du montant total (sauf exception sur des séjours particuliers comme une croisière), par chèque ou par CB sur notre site internet (paiement sécurisé e-transactions), ou par virement si vous le souhaitez.

Aventure Arctique ne vous demandera pas de frais de dossier lors de votre inscription sur un de nos séjours.

1.2 - Paiement : Le solde du montant du voyage devra être réglé, sans relance de notre part, **au plus tard 30 jours avant le départ**. Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation prévus dans nos conditions particulières de vente. Pour toute inscription à moins de 30 jours de la date de départ le règlement devra être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du voyage. L'inscription ne sera considérée comme définitive qu'après la réception de ce règlement. Le montant des assurances souscrites par le client est dû à compter de la signature du contrat et doit être réglé à ce moment.

2 - Formalités administratives et sanitaires :

Avant d'entreprendre votre voyage vous devez vérifier que chacun des voyageurs est en possession d'un passeport ou autre document, en cours de validité et conforme aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage. Il est vivement recommandé au client de vérifier toutes les informations (administratives et sanitaires) auprès des autorités concernées. Aventure Arctique ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le client des règlements policiers douaniers ou sanitaires. Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, carnet de vaccination, visas...), ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

3 - Assurances :

3.1- Assurance Europ Assistance : au moment de l'inscription, Aventure Arctique vous offre la possibilité de souscrire un contrat Europ Assistance pour une assurance qui comprend l'annulation, et de nombreuses garanties pour l'assistance voyage. Elle est **de 3% du prix total** des différentes prestations. Si vous ne souhaitez pas souscrire à notre assurance, nous vous demandons de remplir le paragraphe consacré à l'assurance page 2 de votre contrat qui va spécifier que vous avez une assurance personnelle et qui va nous donner ses coordonnées, afin qu'en cas de sinistre, nous puissions lancer la procédure d'assistance.

Nous avons aussi à votre disposition une assurance assistance à 1,5% du prix total du séjour. Cette assurance est en particulier intéressante si vous réglez avec une carte bancaire qui comprend déjà une assurance annulation et que vous ne souhaitez pas payer 2 fois cette assurance, mais que vous souhaitez une assurance assistance pour des activités non comprises dans votre assurance personnelle, comme l'activité motoneige par exemple.

Nous attirons votre attention sur le fait que si vous prenez une assurance personnelle, il est vraiment nécessaire de vérifier les garanties. En ce qui concerne **la Laponie** et pour les séjours multi-activités, il faut vérifier que votre assurance **couvre bien l'activité motoneige** par exemple car en général ce n'est pas le cas sur les assurances des cartes bancaires en particulier. En ce qui concerne nos séjours où vous partez dans des régions très isolées comme **le Grand Nord Canadien ou le Groenland** par exemple, **merci de bien contrôler les frais de recherche** de votre assistance personnelle (en particulier pour les assurances des cartes bancaires) : en effet, s'il vous arrive quelque chose sur un séjour et que votre assurance ne couvre que 1 500€ de frais de recherche par exemple, vous devrez payer la différence personnellement car le rapatriement en hélicoptère est environ de 400\$ l'heure. Aventure Arctique ne paiera jamais la différence. Notre assurance Europ Assistance est particulièrement adaptée à nos voyages dans les régions isolées puisque nous avons par exemple renégocié les frais de recherche à la hausse, **couverts par notre assurance à hauteur de 15 245€**, ce qui est nécessaire dans le cas où vous devez être rapatrié par hélicoptère. Si vous prenez notre assurance, les conditions générales d'assistance et d'annulation sont à votre disposition sur simple demande par mail.

3.2 – Conditions d'annulation : il est plus que conseillé d'être couvert par une assurance Assistance Annulation. Nous vous proposons celle d'Europ assistance où l'annulation est comprise dans les 3% du prix total du séjour (cf le paragraphe 3.1). Elle doit être souscrite au moment de l'inscription. En cas d'annulation de votre part, la facture de votre voyage doit être intégralement soldée avant transmission de votre dossier de demande de remboursement auprès de la dite assurance.

Nous faisons toujours le maximum, afin que les dossiers d'assurance soient traités rapidement, mais nous ne pouvons être tenus pour responsables des décisions et des délais de la réponse d'Europ assistance. Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer Aventure Arctique par mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception, le plus tôt possible auprès du siège social : c'est en effet la date du mail ou de l'accusé de réception de cette lettre, qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. Nous attirons votre attention sur le fait que la compagnie d'assurance appréciera, en fonction des documents que vous lui communiquerez directement, la date du fait générateur à l'origine de votre décision d'annuler votre voyage pour accepter de vous rembourser les frais d'annulation.

3.3 – Barème des frais d’annulation : La prime d’assurances n’est jamais remboursée.

Toute annulation avant le départ entraînera des frais de gestion de dossier Aventure Arctique incompressibles de 30 € par personne, non remboursables par l’assurance.

De 90 jours jusqu’à 30 jours avant le départ : 30 % du montant total du voyage.

De 29 à 21 jours avant le départ : 50 % du montant total du voyage.

De 20 à 8 jours avant le départ : 75 % du montant total du voyage.

De 7 jours au jour du départ : 100 % du montant total du voyage.

Ces frais d’annulation vous seront remboursés après étude de votre dossier si votre cas d’annulation est prévu dans les clauses du contrat d’assurance et si votre facture est soldée dans son intégralité. En cas d’annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrits chez Aventure Arctique et engagés par le client tels que frais de transport jusqu’au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d’obtention des papiers d’identité ou visas, documents de voyage, frais de vaccination ne pourront faire l’objet d’un quelconque remboursement.

4 - Annulation par Aventure Arctique pour nombre insuffisant de participants : Si Aventure Arctique doit annuler un départ pour nombre insuffisant de participants (inférieur au nombre mini spécifié dans la fiche technique) ou pour quelque motif que ce soit, les participants seront intégralement remboursés sans pouvoir prétendre à aucune indemnité. Vous serez informés **au moins 45 jours avant la date de départ**. Néanmoins, si l’ensemble des participants l’accepte, le voyage pourra être maintenu, moyennant un supplément de prix calculé au plus juste.

5 - Tarifs des séjours : Ils sont calculés pour la plupart sur la base de 5 à 8 participants. Conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l’obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte des variations du coût des transports (liées notamment au coût des carburants), de la variation des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré. Le prix pourra être révisé en fonction de l’évolution entre autre du cours du Dollar US, du dollar Canadien. En cas de forte variation (10%) de notre taux de change de référence au moment du calcul du prix du séjour, une modification du prix sera appliquée. Aventure Arctique s’engage alors à en informer le client par courrier ou par mail au plus tard 30 jours avant la date de son départ. Tout refus de la part des clients inscrits de s’acquitter du nouveau prix dans les 8 jours sera considéré comme une annulation de la part du client pour laquelle il sera fait application des dispositions du paragraphe 3.3.

Les prix mentionnés dans nos fiches techniques détaillent ce qui est compris et non compris : une lecture attentive de la fiche technique est donc indispensable de votre part. Sauf mentions contraires, le logement est par défaut en chambre double ou en tente biplace et nos prix ne comprennent pas les pourboires, les assurances, les boissons, les dépenses d’ordre personnel.

6 - Prestations aériennes : suivant les séjours, Aventure Arctique vous propose ou non la billetterie car nous ne sommes pas des spécialistes de cette prestation. Si nous avons des accords avec des compagnies ou prestataires, et donc des billets moins chers, nous proposons des billets d’avion avec nos séjours. Si nous n’avons aucun accord, il faut alors acheter les billets d’avion sur internet où ils seront moins chers, ou auprès d’une agence de voyages qui est spécialiste de la billetterie et qui possède un numéro IATA. Par contre nous sommes à votre disposition pour vous conseiller sur les billets à prendre.

7 - Responsabilité : Eu égard au caractère particulier de nos voyages, nous ne pourrions être tenus pour responsables des changements de législation, de dates, d’horaires, d’itinéraires survenant avant ou pendant le voyage, en particulier si ces changements sont provoqués par des événements indépendants de notre volonté (routes coupées, fleuves en crue, éloignement des centres médicaux, moyens de communication difficiles, et surtout conditions météorologiques empêchant les avions de décoller par exemple...) et mettant en jeu la sécurité des voyageurs. Ces modifications ne pourront donner lieu à aucune indemnisation de la part de l’agence. Chaque participant doit se conformer aux conseils et aux consignes donnés par le guide, représentant de l’agence, laquelle ne pourra être tenue pour responsable des incidents, accidents ou dommages corporels pouvant résulter d’une initiative personnelle imprudente. Le personnel d’encadrement choisi par Aventure Arctique pour accompagner le 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 voyage et pour faire face à des circonstances imprévues. Conformément à l’article 23 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992, Aventure Arctique ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

* Perte ou vol des billets d’avion (les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata). Défaut de présentation ou présentation de documents d’identité et/ou sanitaires périmés ou d’une durée de validité insuffisante (carte d’identité, passeport, visas, certificat de vaccination,...), au poste de police de douanes ou d’enregistrement. En cas de défaut d’enregistrement, il sera retenu 100 % du montant total du voyage.

* Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d’un tiers étranger intervenant pendant le voyage tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Aventure Arctique, incidents techniques extérieurs à Aventure Arctique, encombrement de l’espace aérien, intempéries, retards, pannes, perte ou vol de bagages ou d’autres effets.

Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d’itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (avion, taxe, hôtel, parking,...) resteront à la charge du client.

* Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d’une autorité administrative.

* Si le guide de votre séjour estime que votre condition physique ne correspond pas au niveau requis dans la fiche technique du séjour, il se réserve le droit de vous laisser à votre hébergement lors de l’activité que vous ne pouvez pas suivre, voire de vous refuser sur le séjour une fois sur place si votre condition physique en compromet le bon déroulement, le programme prévu pour les autres participants, voire la sécurité de tous. Vous ne pourrez alors prétendre à aucun remboursement de votre séjour et les frais supplémentaires éventuels d’hébergement, d’avion... devront être réglés par vous-même. Il est donc très important de lire les fiches détaillées des séjours et de vous renseigner auprès de votre agence sur le niveau physique demandé si vous avez un doute.

8 – Réclamations : Sauf en cas de force majeure et sans préjuger d’une éventuelle voie de recours judiciaire, toute réclamation devra être adressée à Aventure Arctique/ANNEXX – 65 route du bord de l’eau 33270 BOULIAC par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 20 jours suivant la date de retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives. Aventure Arctique privilégiera le règlement amiable de tout litige par voie de médiation. A défaut et sous réserve de la qualité du défendeur, tout le règlement du litige sera du ressort du tribunal de BORDEAUX.

Signature précédée de la mention « Bon pour accord »