

# Conditions générales de vente

*Dernière mise à jour : 27/11/2014*

Le site Internet [www.hautes-vosges-randonnees.com](http://www.hautes-vosges-randonnees.com) est géré par Hautes Vosges Randonnées, association de droit local (loi 1908, Code civil local), enregistrement SIRET 797 741 923 00016, inscrite au registre Atout France des agents de voyage et autres opérateurs de séjour sous le numéro IM068140002, dont le siège social est au 5 rue Gutenberg, L'Embarcadère, 68800 Vieux Thann.

Ces conditions générales de vente sont applicables pour tous les forfaits touristiques conclus avec l'association Hautes Vosges Randonnées par le biais du téléphone, de l'email, en direct et par le site Internet [www.hautes-vosges-randonnees.com](http://www.hautes-vosges-randonnees.com)

Pour nous contacter :

par email : [contact@hautes-vosges-randonnees.com](mailto:contact@hautes-vosges-randonnees.com)

par courrier : Hautes Vosges Randonnées, L'Embarcadère, 5 rue Gutenberg, 68800 Vieux Thann

par téléphone : +33 (0)3 89 28 03 85

## PREAMBULE

Les présentes conditions générales de vente définissent les droits et obligations des parties. Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le client ne pourra s'intégrer aux présentes conditions générales de vente.

### Acceptation des conditions générales de vente

Le paiement de toutes commandes passées sur le site Internet [www.hautes-vosges-randonnees.com](http://www.hautes-vosges-randonnees.com) par téléphone, en direct ou par email vaut pour acceptation du client des présentes conditions générales de vente des prestations. Cette acceptation ne peut être remise en cause par le client.

### Modification des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par l'association Hautes Vosges Randonnées pour des raisons légales ou relatives au fonctionnement de l'association. Dans ces cas, la nouvelle version des conditions générales de vente sera mise en ligne et de ce fait elles s'appliqueront automatiquement à tous les clients.

### Définitions

Est défini « client » la personne physique agissant pour ses besoins personnels ou professionnels mais sans rapport avec l'offre de forfait touristique.



Est défini « Partenaire » les fournisseurs de service accessibles proposés par l'association Hautes Vosges Randonnées, notamment les accompagnateurs en montagne, les fournisseurs de location... Les relations entre les partenaires et Hautes Vosges randonnées sont régies par des conventions de partenariat.

## **Article 1 : RESERVATION**

La réservation du client s'effectue par l'intermédiaire du site Internet [www.hautes-vosges-randonnees.com](http://www.hautes-vosges-randonnees.com) ou par la centrale de réservation (téléphone, email, en directe).

Le client reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservations des services disponibles sur le site Internet et avoir sollicité et obtenu, si besoin les informations nécessaires ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause.

Le site [www.hautes-vosges-randonnees.com](http://www.hautes-vosges-randonnees.com), automatiquement, ou la personne en charge de la commercialisation de l'association Hautes Vosges Randonnées accuse réception de la réservation et sa disponibilité par l'envoi d'un courrier papier ou électronique au client.

## **Article 2 : TARIFS**

Les tarifs sont ceux applicables au jour de la réservation. Ils sont indiqués avant et lors de la réservation.

Les prix indiqués sur le présent site sont exprimés en euros, par personne et par nuitée.

Les prix indiqués tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. Toute modification du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation.

Sauf mention contraire, les prestations complémentaires telles que les activités annexes, le transport, les boissons ne sont pas incluses dans le prix.

Lorsqu'elle est applicable, la taxe de séjour est toujours à régler directement auprès de votre (vos) hébergeur(s). En fonction de la commune dans laquelle vous séjournerez, le montant de cette taxe peut varier.

Les tarifs « enfant » s'appliquent aux enfants de moins de 10 ans.

Les tarifs « bébé » s'appliquent aux enfants de moins de 6 ans.

### **Frais de dossier**

Des frais de dossier à hauteur de 5 euros seront facturés par commande.

### **Justificatifs**

Pour les personnes bénéficiant de conditions tarifaires comme des exonérations, des justificatifs lui seront obligatoirement demandés lors du paiement voire à son arrivée à l'hébergement.

## **Article 3 : PAIEMENT**

### **Modalités**

Le client communique ses coordonnées bancaires à titre de paiement et validation de la réservation dans le cadre d'une plateforme de paiement en ligne Paybox, service fourni par Point Transaction Systems (11a, rue Jacques Cartier 78280 Guyancourt France – [www.paybox.com](http://www.paybox.com)).

Le paiement se fait immédiatement à la commande sauf conditions spéciales définies avec la centrale de réservation.

### **Garantie de réservation**

La réservation est confirmée et garantie uniquement après l'enregistrement du paiement sur le compte bancaire de l'Association Hautes Vosges Randonnées.

## **Article 4 : CAS SPECIFIQUE DES GROUPES**

Le groupe préconstitué ou d'entreprise est tenu par les obligations de ces présentes conditions générales de vente à l'exception des éléments de ce présent article.

Un devis pourra être fourni intégrant les différentes informations qui auront une date de validité.

Des arrhes, à hauteur de 30% du montant du devis, seront à payer à la validation du devis. Le restant, soit 70%, devrait être payé 15 jours avant le début de la date du séjour.

## **Article 5 : PRESTATIONS**

Hautes Vosges Randonnées propose principalement des prestations hôtelières des sites adhérents.

Hautes Vosges Randonnées peut proposer par le biais de sa plateforme des séjours complets à caractère sportif en terrain naturel grâce à des activités annexes (randonnée accompagnée, visite, ...) organisées par d'autres partenaires (activités régies par des conventions de partenariat). En aucun cas la responsabilité de l'association Hautes Vosges Randonnées ne saura être engagée pour les prestations annexes.

En cas d'annulation de la part du prestataire (par exemple nombre insuffisant de participants dans le cadre des randonnées accompagnées), Hautes Vosges Randonnées se verra contraint d'annuler une partie ou la totalité de la prestation. Une solution de remplacement sera alors proposée. En aucun cas ces modifications ne pourront être imputées à Hautes Vosges Randonnées.

### **Animaux**

Certains établissements n'acceptent pas les animaux. Tout contrevenant se verra exclure sans indemnité.

### **Attribution des chambres**

Le choix des chambres est possible lors de la réservation. Toutefois, l'attribution définitive des chambres sera gérée par l'hébergeur le jour du séjour.

### **Comportement**

Le client s'engage à utiliser et respecter l'ordre public et les bonnes mœurs. Tout comportement contraire amènera l'hébergeur à demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et sans aucun remboursement.

## **Article 6 : MODIFICATIONS / ANNULATION DEMANDEES PAR LE CLIENT**

Il est rappelé au client, conformément à l'article L. 121-21-8 12° du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 121-21 du Code de la consommation.

### **Modification à la demande du client**

Toute modification de votre réservation doit faire l'objet d'une demande auprès de la centrale de réservation, soit directement sur le site Internet, soit par téléphone au +33 (0)3 89 28 03 85, soit par email [contact @ hautes-vosges-randonnees.com](mailto:contact@hautes-vosges-randonnees.com) . La modification pourra être effective après accord de la centrale de réservation et pourra entraîner des frais supplémentaires. Hautes Vosges Randonnées se réserve le droit de refuser la demande de modification. Dans le cas du report des dates du séjour à la demande du client, se référer au paragraphe ci-dessous.

### **Annulation à la demande du client**

Toute annulation de votre réservation avant le séjour doit faire l'objet d'une demande directement auprès de la centrale de réservation, par téléphone au +33 (0)3 89 28 03 85 ou par email [contact @ hautes-vosges-randonnees.com](mailto:contact@hautes-vosges-randonnees.com) , soit directement depuis votre espace client sur le site Internet. Cette demande d'annulation sera effective après confirmation de la part de la centrale de réservation.

En cas d'annulation partielle ou complète de la part du client, les frais suivant seront retenus :

- **A plus de 30 jours :**

- Restitution des arrhes, les frais de dossier restent acquis par Hautes Vosges Randonnées ;
- **De 30 à 15 jours avant la date de votre arrivée :**
  - Conservation de la totalité des arrhes (hors frais de dossier) et annulation de la réservation ;
- **De 14 à 8 jours avant la date de votre arrivée :**
  - Conservation de 60% du montant total du séjour annulé (hors frais de dossier) ;
- **A moins de 8 jours avant votre arrivée :**
  - L'intégralité des sommes versées est retenue.

Tout retard ou abandon en cours de séjour, ainsi que votre non présentation le jour de l'arrivée, ne donne droit à aucun remboursement de la part d'Hautes Vosges Randonnées. Pour toute demande de remboursement pour les clients ayant pris une assurance annulation se référer à *l'article 8 Assurance*.

## Article 7 : ANNULATION/MODIFICATION EFFECTUEE PAR LE VENDEUR

En cas d'annulation de la part d'Hautes Vosges Randonnées pour des raisons d'indisponibilités des prestations, sauf cas de force majeure :

- Une solution de remplacement sera proposée ;
- Dans le cas où, la solution de remplacement ne conviendrait pas au client, l'intégralité des versements est remboursée au client.
- Dans le cas où aucune solution de remplacement ne peut être proposée, l'intégralité des versements est remboursée au client.

En cas de non-disponibilité de l'hébergement choisi, ou en cas de force majeure, celui-ci se réserve la possibilité de faire héberger le client dans un autre établissement adhérent Hautes Vosges Randonnées pour des prestations de même nature.

## Article 8 : ASSURANCES

### Assurance responsabilité civile

Hautes Vosges Randonnées dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle, Cette dernière ne se substitue en aucun cas à l'assurance responsabilité civile personnelle dont chaque participant doit être titulaire. Il est également vivement recommandé à chaque client, de souscrire une assurance qui le protège des accidents ou incidents pouvant survenir pendant le séjour.

### Assurance annulation

Une assurance annulation vous est proposée lors de votre paiement, Elle est facultative mais néanmoins fortement conseillée. Vous trouverez les garanties et conditions de remboursement ci-contre : [Assurance annulation](#).



L'association Hautes Vosges Randonnées n'est qu'un intermédiaire entre l'assuré et l'assurance proposée sur le site internet.

En cas de demande d'annulation, le client, couvert par l'assurance annulation, reste redevable auprès de la centrale de réservation Hautes Vosges Randonnées de l'ensemble des montants engagés.

Pour tout report, annulation, raccourcissement de son séjour, le client couvert par l'assurance annulation, est tenu d'en avertir, avant toute autre démarche, la centrale de réservation par téléphone au +33 (0)3 89 28 03 85 ou par email [contact @ hautes-vosges-randonnees.com](mailto:contact@hautes-vosges-randonnees.com) .

## **Article 9 : RESPONSABILITE**

Conformément à l'article L. 211-17 du Code du tourisme, Hautes Vosges Randonnées ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements extérieurs à l'association, notamment, défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaire périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte nationale d'identité, passeport, visa, certificat de vaccinations) ou non conformes aux indications figurant sur l'offre de séjour et le bulletin de réservation. En cas de défaut du client, 100% des sommes perçues sera retenu.

### **Risques**

Lors de la participation du client aux différentes activités qui peuvent être proposées par Hautes Vosges Randonnées ou par le biais d'un tiers, le client s'engage à se conformer aux consignes données par l'organisation.

Les hébergements de l'association Hautes Vosges Randonnées sont pour la plupart situés en zone de montagne. Le client doit être conscient qu'il peut courir des risques inhérents à la pratique de la randonnée ainsi qu'aux conditions locales spécifiques à la montagne. Hautes Vosges Randonnées ne peut être tenu pour responsable d'un accident dû à une imprudence individuelle, un équipement non adapté à la pratique de la marche et/ou de la montagne, à une erreur personnelle d'itinéraire ou à une interruption volontaire en cours de progression (notamment pour raisons climatiques).

### **Responsabilité individuelle**

L'association Hautes Vosges Randonnées ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle du client.

### **Prestations de service**

Agissant en qualité d'organisateur de voyages, Hautes Vosges Randonnées est conduit à collaborer avec différents prestataires de services (transporteurs, accompagnateurs en montagne, ...) mais ne saurait être confondu avec ces derniers, qui en tout état de cause conservent leur responsabilité propre.

### **Site internet**

Les photographies présentées sur le site [www.hautes-vosges-randonnees.com](http://www.hautes-vosges-randonnees.com) ne sont pas contractuelles. Même si tous nos efforts sont faits pour que les photographies, les représentations graphiques et les textes produits pour illustrer les hébergements et leur environnement soient aussi exacts que possible, des variations ou modifications peuvent intervenir.

Concernant les liens hypertextes renvoyant vers d'autres sites autres que celui de l'association Hautes Vosges Randonnées, ce dernier se dégage de toutes responsabilités quant au contenu des sites et des services proposés.

### **Force majeure et cas fortuit**

L'association Hautes Vosges Randonnée ne pourra être tenue responsable à l'égard du client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure ou d'un cas fortuit. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit (événement à la fois imprévu, insurmontable et indépendant de la volonté d'un tiers) les événements habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français. Le ou les retards en résultant, ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu. Les éventuels frais additionnels (taxe, transport, parking) liés à une perturbation de ce type resteront à la charge du client.

### **Article 10 : INFORMATIQUE ET LIBERTE**

Le client est informé de la collecte de données à caractère personnel, obligatoire ou facultatif, sur chacun des formulaires.

A défaut de renseignement identifié comme obligatoire, l'association Hautes Vosges Randonnée ne pourra pas enregistrer la réservation.

Les informations traitées sont destinées à l'association Hautes Vosges Randonnée qui pourra les transmettre aux hébergeurs et aux autres prestataires dans le cadre du bon fonctionnement du séjour du client. Le client bénéficie d'un droit d'accès aux informations qui le concernent et d'un droit de modification de ces dernières en écrivant à [contact @ hautes-vosges-randonnees.com](mailto:contact@hautes-vosges-randonnees.com)

Dans le cadre du paiement par carte bancaire et de l'exécution du contrat de réservation, les coordonnées bancaires sont transmises au prestataire de paiement PayBox.

Sauf avis contraire de la part du client, l'association Hautes Vosges Randonnées se réserve la possibilité d'utiliser ces informations pour faire parvenir diverses documentations commerciales au client. Le client dispose de la faculté de s'opposer, sans frais, à ce que les données le concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale.

L'association Hautes Vosges Randonnées est notamment susceptible d'adresser par courrier électronique à ses clients sa lettre d'information (newsletter), des offres promotionnelles, des offres de forfait touristique, des questionnaires de satisfaction suite au séjour, en mettant à la disposition la possibilité de ne plus recevoir de courrier électronique de prospection commerciale.

### **Article 11 : RECLAMATIONS**

Toute réclamation devra être envoyée à Hautes Vosges Randonnées au plus tard un mois après la date de retour, par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé de réception, accompagné des pièces justificatives, à l'adresse suivante :

*Hautes Vosges Randonnées – 5 rue Gutenberg – L'Embarcadère – 68800 VIEUX THANN*

En cas de contentieux avec une des prestations annexes, le client devra s'adresser à la société concernée. L'association Hautes Vosges Randonnées s'engage à fournir les coordonnées de la société concernée au client.

Le client est informé par Hautes Vosges Randonnées de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

### **Article 12 : CONVENTION DE PREUVE**

La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation des présentes conditions générales de vente, et du bon ou de la demande de réservation constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite.

### **Article 13 : LOI APPLICABLE**

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française.