

## **Conditions Générales et particulières de vente des séjours et produits (forfaits) De l'agence RandHorizons avec ou sans vols aériens**

### **INSCRIPTION AU SEJOUR :**

L'inscription à l'un de nos programmes implique l'adhésion aux conditions de vente. Vous pouvez vous inscrire sur notre site internet en remplissant le formulaire en ligne ou en demandant notre bulletin d'inscription envoyé par mail ou par courrier. L'inscription devient effective après avoir rempli et signé la fiche d'inscription, et versé un acompte de 30% minimum du montant du séjour. Le solde sans rappel de notre part, devra être réglé impérativement au plus tard 30 jours avant le départ. Si l'inscription intervient moins de 30 jours avant le départ, elle devra être accompagnée de l'intégralité du montant du séjour. Une inscription non soldée dans les délais pourra être annulée sans rappel, l'acompte restant acquis à RandHorizons. Quel que soit le moyen utilisé pour votre inscription, celle-ci sera validée par l'envoi d'une confirmation d'inscription. Attendez d'avoir reçu celle-ci avant d'acheter vos titres de transport (surtout si ceux-ci ne sont pas remboursables). La facture sera éditée au moment de votre départ, elle ne vous sera pas envoyée automatiquement, mais vous pouvez demander à la recevoir. Attention : n'envoyez jamais de chèque seul, sans bulletin d'inscription ou sans explication.

L'inscription doit être effectuée aux noms et prénoms des voyageurs tels qu'ils figurent sur le document d'identité utilisé par chacun pour le voyage. Si les noms et prénoms sont changés après l'inscription, les frais de modification inhérents seront appliqués en sus de l'inscription. Si le séjour souscrit est complet ou indisponible, RandHorizons procèdera au remboursement de l'intégralité des sommes versées dans les meilleurs délais et sans retenue d'aucune somme (à part si une assurance a été contractée). La personne qui effectue l'inscription pour le compte d'autres participants s'engage à transmettre les informations fournies par RandHorizons à chaque participant. 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

Adresse d'envoi des chèques et chèques vacances : RANDHORIZONS, 2248 route des petites roches, 38530 CHAPAREILLAN.

### **Informations des voyageurs et formalités :**

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, 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)/ justificatifs ( 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. Espace Evasion 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. A cet effet, nous pourrions être dans l'obligation de communiquer à ces prestataires, les données suivantes : vos noms, 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...), Les données relatives à un besoin d'assistance (enfants, femmes enceintes, 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 RandHorizons, à savoir, nom, prénom(s), date de naissance et sexe. A 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. L'agence randhorizons 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 (par exemple la perte des papiers d'identité).

### **PRIX :**

Le montant du séjour correspond au prix en vigueur, compte tenu d'éventuelles remises ou rabais en cours à la période. Les dépenses personnelles, suppléments activités seront réglées sur place au cours du voyage. Aucun frais de dossier n'est demandé. Le prix est TTC, net. Le règlement peut s'effectuer par carte bancaire, virement bancaire, chèque, chèques vacances. Le paiement via le site internet est sécurisé et garanti par le crédit agricole des Savoie.

Le séjour doit être réglé en totalité 21 jours avant la date de départ (sauf séjours avec transports aériens et maritimes, à 45 jours avant le départ)

Un acompte supplémentaire sera demandé après le premier acompte sans dépasser le montant de 60 % du prix du séjour pour les séjours et voyages avec transport maritimes ou aériens si le montant des titres de transport est supérieur au premier acompte.

### **Modalité de révision des prix :**

Le prix des voyages exprimé en euros. Conformément à l'art L211-12 du code du tourisme, le prix du voyage pourra être ajusté à la hausse comme à la baisse, sans possibilité d'annulation pour les raisons suivantes : évolution des coûts du carburant des transports de passagers, évolution des taxes de transport et taxes fiscales dans les territoires d'accueil des voyages. Le prix devient ferme et définitif 20 jours avant le départ.

Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations relatives aux séjours qu'il a choisi disponibles sur RandHorizons et grâce aux fiches techniques qui lui ont été fournies.

### **Responsabilité :**

Les renseignements fournis sur la fiche technique le sont à titre indicatif, ils ne peuvent engager la responsabilité de l'agence randhorizons. En aucun cas nous ne sommes responsables de l'impossibilité d'un participant de présenter des documents en règle lors du passage des frontières. Dans l'impossibilité de prendre le départ à la suite d'une négligence de votre part, aucun remboursement ne pourra intervenir. Randhorizons agissant en qualité d'intermédiaire entre, d'une part le client, et d'autre part les prestataires de service (transporteurs, compagnies aériennes, etc.), ne saurait être confondu avec ces derniers qui, en tout état de cause, conservent leur responsabilité propre. Pendant le voyage, des modifications de programme liées aux difficultés d'organisation ou décidées pour des raisons de sécurité ou de force majeure peuvent survenir. Elles n'engagent pas la responsabilité de l'agence Randhorizons. Les participants ne peuvent prétendre à remboursement ou indemnité, notamment du fait de la modification de la durée du voyage initialement prévu ou de retard à une escale aérienne etc. Les éventuels frais additionnels (taxes, hôtel, parking, rachat de titres de transport...) resteront à la charge du participant. Enfin, La Convention de Montréal, précise dans son article 19 : « Le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien des passagers, de bagages ou de marchandises. Cependant, le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés ou mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre. » Les compagnies aériennes, sur la base de cette réglementation, limitent leur responsabilité en cas de retard, de modification d'aéroport ou d'escale. Ainsi, il est fréquent que soit mentionnée sur les billets d'avion la mention suivante : « Le transporteur s'engage à faire de son mieux pour transporter le passager et les bagages avec une diligence raisonnable. Les heures indiquées sur les horaires ne sont pas garanties et ne font pas partie du présent contrat. Le transporteur peut, sans préavis, se substituer à d'autres transporteurs, utiliser d'autres avions. Il peut modifier ou supprimer les escales prévues sur le billet en cas de nécessité. Les horaires peuvent être modifiés sans préavis. Le transporteur n'assume aucune responsabilité pour les correspondances ».

Randhorizons ne peut que prendre acte de cette limitation de responsabilité et ne pourra en conséquence être responsable des conséquences liées à de telles hypothèses. Randhorizons est assuré en Responsabilité Civile Professionnelle auprès de Generali France, contrat n°AT 135642. Cette RCP ne saurait se substituer à la Responsabilité Civile Individuelle dont chaque participant doit être titulaire. En cas de voyages liberté, le circuit s'effectuant sans accompagnateur, le séjour s'effectue sous l'entière responsabilité de chaque participant. Le participant devra être capable de se repérer sur une carte et toute modification du programme à l'initiative du participant est réalisée sous sa propre responsabilité. Ainsi le circuit s'effectuant sans accompagnateur, la responsabilité de Randhorizons ne saurait être engagée notamment en cas d'erreur d'itinéraire, d'incident ou accident survenu au cours du voyage.

### **ANNULATIONS, MODIFICATIONS, RESOLUTION DES SEJOURS :**

**Pour tous les séjours : sauf aérien, transports maritimes et croisières.**

En cas d'annulation de séjour, avant le départ, les frais retenus par RANDHORIZONS sont les suivants :

- Plus de 30 jours avant le départ : 30 % du montant du séjour
- De 30 à 15 jours : 60 % du montant du séjour
- De 14 jours à 3 jours : 75 % du séjour
- Moins de 3 jours avant le départ : 100 % du séjour.

Seule la confirmation par lettre recommandée avec la date est considérée pour calculer les frais d'annulation.

En cas de non présentation au départ du séjour, le montant total du séjour sera demandé.

Pour que l'assurance annulation soit mise en place le solde du séjour doit être réglé complètement ainsi que la prime d'assurances annulation.

Les sommes retenues pourront être remboursées par l'assurance annulation si vous l'avez souscrite au moment de la réservation de votre séjour. (Voir conditions sur la fiche annulation).

Interruption de séjour : Tout retard ou abandon du séjour ne donne droit à aucun remboursement. De même, la non-participation à des activités ou des services prévus, ne donnent pas lieu à un quelconque remboursement.

En cas d'annulation du fait de l'agence, toutes les sommes versées sont remboursées intégralement. L'agence s'engage également à faire des propositions de séjours équivalents dans d'autres destinations. Le séjour est confirmé définitivement 21 jours avant la date du départ.

#### **Pour les séjours avec transport maritime ou croisière :**

Les conditions d'annulation sont particulières à savoir : Les frais retenus par l'agence pour annulation du voyage sont :

- Annulation plus de 120 jours avant le départ : 30 % du montant total du séjour
- De 120 à 45 jours : 60 % du montant du séjour
- - de 45 jours avant le départ : 100 % du montant du séjour

Le règlement du voyage doit intervenir 30 jours avant la date du départ.

#### **Pour les séjours avec transports aériens :**

Les frais retenus par l'agence pour annulation du séjour du fait du client sont :

- Annulation plus de 120 jours avant le départ : 30 % du montant total du voyage
- De 120 à 45 jours : 60 % du montant total du voyage
- Moins de 45 jours : 100 % du montant du séjour.

Le règlement du solde du voyage doit intervenir 30 jours avant le départ.

#### **CONVOCATION :**

La facture ou la confirmation du séjour vaut convocation à la date du départ du séjour. En cas d'arrivée en train, il est demandé de réserver une place dans le minibus de transfert à la gare en contactant l'agence ou par mail à [contact@randhorizons.fr](mailto:contact@randhorizons.fr)

#### **ASSURANCES :**

Nous possédons une assurance multirisque professionnelle, mais Il est indispensable d'avoir une assurance responsabilité civile individuelle et multirisque, couvrant les activités prévues pendant votre séjour. L'agence propose l'assurance annulation et interruption du séjour, ainsi qu'une assurance multirisque, en relation avec CHAPKA ASSURANCES. L'assurance doit être prise et réglée au moment de l'inscription au séjour. L'assurance entre en vigueur uniquement dans le cas où le séjour est soldé comme prévu dans les conditions générales de vente.

Elle vous assure le remboursement des sommes retenues en cas d'annulation justifiée (notamment maladie, accident, décès,), déduction faite d'une franchise assureur, le rapatriement avec assistance, les frais de recherche et frais médicaux à l'étranger, l'interruption de séjour. Ce contrat est souscrit auprès de de notre compagnie d'assurance. Un extrait des conditions générales peut être téléchargé sur notre site ou vous sera envoyé sur simple demande de votre part

L'organisateur ne saurait être tenu responsable en cas de force majeure, événements imprévus (grève, retard, crise politique, perte de bagages) ainsi que des événements ou dommages pouvant résulter d'une initiative personnelle imprudente ou du non-respect des consignes du chef de groupe ou de l'accompagnateur.

Si la météo, les conditions d'enneigement, le niveau des participants ou des événements imprévus l'imposent, particulièrement pour la sécurité du groupe, l'encadrement se réserve le droit de modifier le programme sans que les participants puissent prétendre à indemnité.

#### **CESSION :**

Conformément à l'article R 211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire (acheteur) qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage tant que le contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer RandHorizons de votre décision par tout moyen écrit 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 sur demande.

#### **ORGANISATION ET DEROULEMENT DES SEJOURS NATURE EN MONTAGNE :**

Le participant à un séjour avec activité est conscient de la nature du milieu dans lequel il évolue, à savoir, moyenne montagne, (éloignement, altitude, moyens de communications, centre médical). Il atteste de sa capacité physique à participer aux activités proposées dans le cadre des séjours nature : randonnée, vélo, raquettes, VTT... . Chacun est libre de participer aux activités proposées et peut sans aucun justificatif décider de ne pas participer. Il ne pourra pas prétendre à un rabais ou une remise. Chaque participant déclare assumer ces risques pour lui, ses ayants droits et membres de sa famille en toute connaissance de cause et par conséquent s'engage à ne pas reporter la responsabilité de ces risques et les accidents qui pourraient survenir sur l'agence, organisateur, ses représentants et les guides et prestataires engagés dans le voyage.

Dans le cadre de séjour « encadré » chaque participant doit se conformer aux consignes du guide. Sur place il est le meilleur juge, il peut être amené à modifier l'itinéraire en fonction de la météo, du statut d'un membre du groupe ou si la sécurité du groupe le nécessite

Dans le cadre des séjours « liberté » : les séjours ne peuvent être vendus à une seule personne. Le minimum de vente et de participation est de deux personnes. Les outils numériques et GPS ne sont que des outils techniques. Chaque participant doit être capable de se repérer sur une carte au 25 eme et pouvoir continuer son chemin sans matériel numérique. Les participants doivent obligatoirement prévenir de l'itinéraire prévu avec horaires de départ et retour. Un téléphone portable en charge est obligatoire. Le numéro de téléphone doit être transmis lors de la réservation.

L'organisateur ne pourra pas être tenu responsable du changement de météo ou d'évènements particuliers liés à l'itinéraire (coupe de bois, sentier interdit, déviation...) .

L'organisateur s'engage à respecter les fiches techniques des séjours proposés. Mais en aucun cas, l'organisateur ne saura être responsable de circonstances particulières empêchant le bon déroulement des activités (météo, travaux extérieurs, fermeture de sites ...).

### **ORGANISATION DES SEJOURS AVEC AERIEN :**

L'identité du ou des transporteurs susceptibles d'assurer vos transports au cours de votre voyage figure sur la fiche technique du voyage. En cas de modification intervenant après votre inscription, Randhorizons 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> .

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. Pour éviter tout risque de confusion, nous vous communiquons les horaires dès qu'ils sont confirmés par la compagnie aérienne. Les temps d'escales sont déterminés par les compagnies aériennes selon leurs plans de vol et 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.

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 extérieurs à Randhorizons ou de grèves. Ces événements peuvent entraîner des retards, des annulations, ou des escales supplémentaires, changement 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.

Non réalisation de la prestation de transport : En cas de non réalisation de la prestation de transport réservée du fait du voyageur, pour tout motif extérieur à Randhorizons, le billet de transport aller et/ou retour sera annulé par le transporteur. Le voyageur devra alors, pour pouvoir réaliser le déplacement, acheter à ses frais un ou plusieurs titres de transport. Pour les billets de transport aériens, les taxes d'embarquement des billets non utilisés sont remboursées sur demande (art L 224-66 C. conso.).

Retard / Annulation 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. Dans le cas où le(s) voyageur(s) décide(nt) de renoncer au voyage en raison de la survenance des modifications ci-dessus énoncées alors qu'elles n'affectent pas l'un des éléments essentiels du voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation.

Bagages : La compagnie aérienne est seule responsable des dommages, vol, perte ou retard des bagages qui lui sont confiés. C'est auprès de ce transporteur que vous devez déclarer le sinistre le plus rapidement possible. Les conventions internationales définissent les indemnités dues par le transporteur aérien en cas de perte ou d'endommagement des bagages. Au cours du voyage, les bagages peuvent également être transportés par des moyens rudimentaires (dos de mule ou de chameau, toits de 4X4) et doivent être adaptés à ces conditions. Chaque voyageur est tenu de conserver à tout moment avec lui et sous sa responsabilité les objets fragiles et précieux (lunettes, appareils électroniques, documents, etc.). Chaque voyageur doit veiller à la présence de ses bagages lors de l'organisation des transferts.

Acheminement avant le départ et au retour du voyage : Pour chaque voyageur qui organise seul ses prestations avant départ (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, Randhorizons 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 ou du fait du voyageur, qui modifierait les prestations de voyage souscrites chez Randhorizons et/ou impliquerait la modification des prestations réservées par le(s)voyageur(s) (non incluses dans votre voyage), Randhorizons ne saurait être tenue de rembourser les frais induits.

### **Responsabilité :**

L'agence randhorizons 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 l'agence. 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 Randhorizons dans cette hypothèse. Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Randhorizons, émeutes étrangères, incidents techniques ou administratifs extérieurs à Randhorizons, 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, Randhorizons 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. En raison de l'organisation des compagnies aériennes et maritimes, nous pouvons être contraints à des changements de dates, aussi désagréables pour vous que pour nos partenaires et nous-mêmes. De même, il peut arriver que votre voyage soit retardé, en raison d'une perturbation du transport aérien ou maritime, à l'aéroport d'embarquement, au port d'embarquement ou en cours de voyage. Dans tous les cas, l'agence ne peut être tenue pour responsable de ces désagréments qui découlent directement de la législation aérienne. Les frais supplémentaires réels occasionnés (hôtel, repas.) seront donc à votre charge. Les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas de pré et post acheminement émis sur un même billet, aucune indemnisation ne pourra être accordée par Randhorizons qui subit comme vous ces désagréments liés à la législation aérienne

### **LITIGES et RECLAMATIONS : art I 152-1 du code de la consommation.**

En cas de litiges ou réclamations, après avoir saisi le service accueil de RandHorizons et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 30 jours, vous pouvez saisir le médiateur du tourisme et du voyage dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17. Vous trouverez également toutes les modalités de saisie sur le site : <https://www.mtv.travel>

### **INFORMATIQUE ET PHOTOS :**

Les photos et brochures de présentation du séjour ne sont pas contractuelles.

Sans accord préalable les animaux ne sont pas acceptés dans les séjours.

Les demandes de brochures et les inscriptions sont traitées informatiquement. Vous bénéficiez d'un droit d'accès et de modification vous concernant. Sauf avis contraire de votre part nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces données pour vous faire parvenir diverses informations commerciales de la part de l'agence Randhorizons, et de notre réseau association Vagabondages. Les données informatiques sont conservées 10 ans.

Les conditions générales de vente sont applicables à tous les séjours en France, dans l'ensemble des destinations.

La signature du bon de réservation atteste que le client accepte le déroulement et le programme du séjour

Mise à jour : 01<sup>er</sup> juin 2023

