

CONDITIONS DE VENTE - ALTA-VIA

1. NOTRE OFFRE DE SEJOURS

Alta-Via propose des offres de prestations touristiques qui sont considérées, au sens de la réglementation, comme des « forfaits » pour lesquels vous bénéficiez notamment **des droits essentiels énoncés à l'article 15** ci-après. Les termes « séjours » ou « voyages » sont utilisés ici pour faire référence à ces « forfaits ».

Nos offres sont présentées uniquement sur notre site internet principal www.alta-via.fr et sur nos sites thématiques listés ici <http://www.guides-alta-via.fr/fr/liens-alta-via.php> (ci-après, « les Sites »), depuis lesquels nous mettons à votre disposition pour chaque séjour le programme (fiche technique format pdf) avec une information détaillée. Vous pourrez notamment consulter le programme jour par jour et prendre connaissance de toutes les informations utiles pour sa réalisation (niveau requis, nombre minimum de participants, etc.).

1.1. Niveau requis

Nous attirons votre attention sur le fait que les séjours proposés peuvent nécessiter un engagement physique plus ou moins important. En conséquence, nous vous recommandons de lire avec attention les informations relatives au niveau requis pour entreprendre le séjour envisagé. Il incombe à chaque voyageur de déterminer, en fonction des informations délivrées, s'il dispose des capacités nécessaires. En cas de doute et avant toute inscription, nous vous invitons à vous rapprocher d'Alta-Via ainsi que de tout spécialiste (par exemple votre médecin traitant ou un médecin spécialiste du sport et des séjours en altitude) afin de valider votre capacité à entreprendre le séjour envisagé.

Alta-Via se réserve le droit de ne pas accepter tout voyageur ne satisfaisant pas au niveau physique requis et précisé dans la fiche technique et pourrait être amené à refuser que tout voyageur poursuive son séjour si cela s'avérait dangereux tant pour sa personne que pour les autres membres du groupe, sans que le voyageur puisse contester la décision prise par Alta-Via et solliciter une quelconque indemnisation ou remboursement à ce titre.

1.2. Risques encourus

Alta-Via organise des séjours et voyages sportifs, en terrain naturel ni sécurisé ni « aseptisé », qui peuvent être plus ou moins éloignés des infrastructures d'assistance. La caractéristique principale des zones et régions dans lesquelles, le plus souvent, nous voyageons, est que les moyens de secours sont considérablement moins performants qu'en milieu urbain ou « civilisé », en raison de la difficulté à donner l'alerte, des moyens d'intervention limités (en particulier par les conditions météorologiques), et des moyens de transport moins efficaces.

Les possibilités de traitement d'une blessure ou d'une maladie sont sommaires, voire inexistantes, ou encore inaccessibles dans un temps que nous considérons en ville comme normal. La conséquence est qu'une blessure ou une maladie facile à traiter en ville peut avoir, dans certaines zones ou régions retirées où nous voyageons, une issue grave ou fatale.

Vous ne devez pas vous inscrire à un séjour ou voyage proposé par Alta-Via sans être pleinement conscient de ce problème.

Chaque voyageur doit être conscient qu'il peut courir des risques de tout ordre dus aux conditions locales (mauvais état des routes et moyens de communication, éloignement des centres médicaux, situation politique ou sanitaire, etc.). Il les assume en toute connaissance de cause. Chaque voyageur doit se conformer aux conseils donnés dans les fiches techniques et par le guide, accompagnateur ou moniteur. Alta-Via n'est pas responsable de l'imprudence individuelle d'un voyageur et pourrait exclure, à tout moment, sans aucune indemnité, un voyageur dont le niveau mettrait en danger sa sécurité ou celle du groupe.

1.3. Personnes à mobilité réduite

Nos séjours ne sont pas adaptables et/ou accessibles à tous et en particulier aux personnes à mobilité réduite. Contactez-nous pour de plus amples informations sur l'accessibilité de nos séjours.

2. INSCRIPTION / CONTRAT DE VENTE

2.1. Adhésion à l'association Alta-Via

L'inscription à l'un de nos séjours ou voyages implique l'adhésion à l'association Alta-Via et à nos présentes conditions de vente. La cotisation annuelle d'adhésion est gratuite.

2.2. Contrat de vente

Par son inscription, le voyageur conclut un contrat de vente. La base de cette offre est le programme correspondant et les informations complémentaires fournies par Alta-Via pour le voyage concerné.

2.3. Inscription pour le compte d'autres voyageurs

La personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des différents participants à un voyage ou à un séjour reconnaît avoir pris connaissance des conditions de vente et s'engage à les transmettre à chaque voyageur ainsi que toutes les informations fournies par Alta-Via concernant le séjour.

2.4. Comment s'inscrire

L'inscription peut se faire en ligne sur les Sites à l'aide d'un formulaire dédié à chaque voyage ou par courrier (électronique ou postal) à l'aide du bulletin d'inscription fourni et disponible sur les Sites.

2.5. Confirmation

Pour toute inscription en ligne, la réception d'un email d'Alta-Via confirme la prise en compte de la demande de réservation.

Quelque soit le mode d'inscription utilisé, votre demande de réservation ne sera validée que dans la limite des places disponibles. Nous vous ferons parvenir par email une confirmation de votre inscription. Si votre inscription ne peut être confirmée en raison notamment de l'absence de disponibilités, vous serez remboursés intégralement, sans aucune retenue.

2.6. Rétractation

Vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de séjour. Votre demande de réservation est considérée comme une inscription ferme et ne peut être annulée sans frais (voir l'article 5.1 ci-après pour les conditions d'annulation).

2.7. Formalités administratives et sanitaires

L'inscription au voyage doit être effectuée aux noms et prénoms des voyageurs tels qu'ils figurent sur le document d'identité utilisé pour le séjour. Chaque voyageur doit vérifier la conformité de l'orthographe des noms et prénoms figurant sur les documents de séjour (billets, visa, etc.) avec ceux inscrits sur les papiers d'identité. Les informations relatives aux formalités administratives et sanitaires sont communiquées par Alta-Via sur chaque programme. Elles concernent les ressortissants français. Pour les voyageurs d'autres nationalités, Alta-Via se tient à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches. Chaque voyageur doit s'assurer avant le départ qu'il est en règle avec les formalités de police, de douane et de santé (passeport, visa, certificat de vaccination, autorisation de sortie du territoire pour les mineurs) et de respecter ces formalités au cours du voyage. Aucun remboursement ne sera effectué par Alta-Via si, en raison du non-respect de ces formalités, le voyageur se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ ou se voit refuser l'accès à sa chambre ou à une prestation réservée à son nom. Nous vous conseillons de consulter les sites www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs, www.sante.gouv.fr et www.who.int/fr.

2.8. Mineurs

Un enfant mineur accompagné d'un adulte peut participer à un des nos séjours ou voyages, à condition que son âge et son aptitude physique rendent possible la réalisation du séjour dans des conditions normales. Le mineur reste sous la responsabilité du détenteur de l'autorité parentale pendant tout le voyage en dépit de la présence d'un guide.

3. PAIEMENT

Votre inscription à plus de 35 jours du départ doit être accompagnée d'un acompte de 30 % du montant total de l'inscription. Le solde devra être réglé au plus tard 35 jours avant la date de départ, sans rappel de notre part. En cas d'inscription à moins de 35 jours du départ, le montant total du séjour devra être versé à l'inscription. En cas d'inscription à moins de 15 jours du départ, le règlement devra être effectué uniquement par carte bancaire. Tout retard dans le paiement de toute somme due au titre de votre séjour à la date prévue pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 5.1 ci-après. Pour tout paiement validé par Alta-Via, il sera adressé par email à la personne signataire du formulaire d'inscription et/ou qui a validé l'inscription en ligne, une facture reprenant les détails du paiement.

4. Révision des prix

Les prix de nos voyages sont fermes et définitifs. Toutefois ils pourront être ajustés à la hausse ou à la baisse, jusqu'à 20 jours avant la date de départ du séjour, sans possibilité d'annulation/résolution de votre part, en fonction des évolutions suivantes :

- prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- montant du niveau des taxes ou redevances sur les services de séjour compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ;
- taux de change d'une ou de plusieurs devises en rapport avec le séjour.

Tout refus, de la part des voyageurs de s'acquitter de cet ajustement, dès lors qu'il n'est pas significatif, sera considéré comme une annulation/résolution de la part des voyageurs et il sera fait application des frais d'annulation / résolution visés à l'article 5.1 ci-après. Alta-Via informera par email les voyageurs de tout changement significatif du prix à la hausse ou à la baisse immédiatement après avoir pris connaissance du motif du changement. En cas d'augmentation de prix supérieure à 8%, le voyageur est en droit de résilier le contrat de vente sans frais d'annulation.

5. ANNULATION / RÉOLUTION ET MODIFICATIONS DU FAIT DES VOYAGEURS

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au séjour souscrit chez Alta-Via et engagés par le voyageur (transport jusqu'au lieu de départ du séjour et retour au domicile, obtention des visas, documents de voyages, vaccination, matériel nécessaire au séjour, etc.) ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

5.1. Annulation / résolution avant la date de départ du séjour

Si vous êtes dans l'obligation d'annuler votre séjour avant sa date de départ, vous devez en informer dès que possible Alta-Via et l'assureur par email ou tout autre moyen écrit permettant d'obtenir un accusé de réception. C'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour facturer les frais d'annulation.

Les réservations fermes de refuges de montagne et d'hôtels, les frais de délivrance des visas et autres documents de passage en douane, les taxes aériennes non remboursées par l'assurance, ainsi que les frais d'assurance, ne peuvent en aucun cas être remboursés, quelque soit la date d'annulation.

En cas d'annulation de votre participation à un séjour il sera fait application des dispositions énoncées au présent article et du barème ci-dessous. Selon la date de votre annulation les retenues suivantes seront appliquées par personne (en % du montant total du voyage, hors prime d'assurance) :

- **à plus de 60 jours du départ : 15 % du montant total**, hors prime d'assurance ;
- **de 60 à 46 jours du départ : 20 % du montant total**, hors prime d'assurance ;
- **de 45 à 15 jours : 30 % du montant total**, hors prime d'assurance ;
- **de 14 à 1 jour : 80 % du montant total**, hors prime d'assurance ;
- **le jour du départ : 90 % du montant total**, hors prime d'assurance ;
- **En cas d'absence au départ (no show) : 90 % du montant total**, hors prime d'assurance.

5.2. Modifications des prestations à la demande des voyageurs

Après l'inscription au séjour et avant la date de départ, toute demande de modification, ajout ou retraites (prolongation, retour différé, changement d'hébergement, etc.) de prestations de séjour, ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable d'Alta-Via et avec le paiement à Alta-Via des frais induits.

5.3. Résolution en cas de circonstances exceptionnelles inévitables

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer les frais d'annulation prévus à l'article 5.1 avant le début du séjour en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le séjour. Dans ce cas, l'appréciation de la survenance de ces circonstances devra reposer sur des éléments objectifs.

5.4. Cession de contrat

Un voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Ce voyageur est tenu d'informer Alta-Via de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et **au plus tard sept jours avant le début du séjour**. En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire sont tenus solidairement du paiement du prix du séjour.

5.5. Interruption du séjour

Toute interruption volontaire du séjour de la part d'un voyageur n'ouvre droit à aucun remboursement, de même qu'une exclusion du voyageur décidée par l'encadrement du séjour, pour niveau insuffisant, pour non respect des consignes de sécurité ou pour une des raisons évoquées dans l'article 9. ci-après.

6. ANNULATION ET MODIFICATIONS DU FAIT D'ALTA-VIA

6.1. Nombre insuffisant de voyageurs

Compte tenu des spécificités des séjours proposés par Alta-Via, un nombre minimum de voyageurs est précisé sur la fiche technique du séjour. Nous pouvons être contraints d'annuler un séjour si le nombre minimum de voyageurs n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée au plus tard :

- **20 jours avant** le début du séjour pour les séjours de plus de **6 jours** ;
- **7 jours avant** le début du séjour pour les séjours de **2 à 6 jours** ;
- **48 heures avant** le début du séjour pour les séjours ne durant **pas plus de 2 jours**.

Une solution de remplacement pourra vous être proposée. Dans le cas où les alternatives proposées ne vous conviennent pas, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge (achat de billets de transport, hôtel, matériel nécessaire au séjour, frais administratifs).

6.2. Circonstances exceptionnelles et inévitables

Alta-Via peut être amenée à modifier le programme d'un séjour ou à annuler le séjour en raison d'un accident ou d'une maladie grave soudaine et imprévisible affectant le guide prévu pour encadrer le séjour, ou en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, et notamment pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs ou encore en raison de l'injonction d'une autorité administrative. Dans un pareil cas, Alta-Via se réserve notamment le droit d'annuler le séjour ou de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée, et ce sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité, autre que le remboursement des prestations non réalisées.

7. RÉSERVATION D'UNE DEMI CHAMBRE DOUBLE

Si un voyageur a réservé une place dans une chambre double mais qu'aucun autre voyageur ne soit inscrit pour partager la chambre, il recevra automatiquement une chambre simple ou une chambre double à usage individuel. Dans ce cas, Alta-Via facturera 50% du supplément prévu pour une chambre simple. Si le voyageur n'accepte pas cet accord, il a la possibilité de modifier gratuitement la réservation de son voyage pour un autre voyage ou d'annuler gratuitement le voyage réservé. Pour une réservation à moins d'un mois du départ, Alta-Via comptera le prix d'une chambre simple si aucun partenaire de chambre n'est disponible.

8. TRANSPORT

8.1. Identité des transporteurs aériens

L'identité des transporteurs aériens susceptibles d'assurer vos transports au cours de votre séjour figure sur la fiche technique du séjour. En cas de modification intervenant après votre inscription, Alta-Via s'engage à vous communiquer par tous moyens, dès qu'elle en aura connaissance, tout changement dans l'identité des transporteurs, en particulier aériens. Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr

8.2. Bagages

La compagnie aérienne est seule responsable des dommages, vol, perte ou retard des bagages qui lui sont confiés.

Au cours du séjour, les bagages peuvent également être transportés par des moyens rudimentaires (taxi local, dos d'animaux, toit de véhicule, fourgon, ferry, bateaux privés, brouettes, charrettes, porteurs) et doivent être adaptés à ces conditions. Alta-Via ne versera aucune indemnisation en cas de détérioration. Chaque voyageur est tenu de conserver à tout moment avec lui les objets fragiles et précieux (lunettes, appareils électroniques, médicaments, documents, moyens de paiement, etc.).

9. RÉSILIATION / EXCLUSION POUR COMPORTEMENT, RAISONS PSYCHIQUES OU PHYSIQUES

Alta-Via peut résilier le contrat de vente d'un voyageur sans préavis si celui-ci perturbe de manière persistante malgré un avertissement du guide ou s'il se comporte en violation du contrat à un point tel que la résiliation immédiate du contrat soit justifiée. Si le voyageur ne peut pas supporter physiquement ou psychologiquement les exigences spécifiées dans le programme du voyage correspondant, le guide est habilité à exclure le voyageur totalement ou partiellement du séjour. Dans ces circonstances les frais de résolutions prévus à l'article 5.1. s'appliquent.

10. RÉCLAMATION

10.1 En cours de séjour

Nous vous invitons à contacter Alta-Via si vous constatez une non-conformité dans la réalisation des prestations de votre séjour, en composant notre numéro de téléphone communiqué sur les documents remis par Alta-Via. En cas de réclamation, il sera, le cas échéant, tenu compte de votre absence de signalement de toute non-conformité dans la réalisation des prestations au cours de votre séjour dès lors qu'elle pourrait avoir des conséquences financières.

10.2 Après votre séjour

Chaque voyageur a la possibilité d'adresser une réclamation sur les conditions de réalisation des prestations de son séjour par écrit à Alta-Via à l'adresse indiquée à l'article 13, dans les meilleurs délais suivant la date de retour du séjour, accompagnée des pièces justificatives. Après avoir saisi notre Service Clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, le voyageur

peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75823 Paris Cedex 17. Toutes les modalités de saisine sont également disponibles sur le site : www.mtv.travel.

11. RESPONSABILITÉ

11.1. Responsabilité civile professionnelle

MAIF - Avenue Salvador Allende 79000 Niort, police n°4025047J.

11.2. Responsabilité d'Alta-Via

Alta-Via est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Alta-Via apportera une aide appropriée au voyageur en difficulté.

En cas de mise en jeu de la responsabilité d'Alta-Via en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L211-17-IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale d'Alta-Via sera égale à trois fois le prix total du séjour.

12. ASSURANCES ANNULATION ET ASSISTANCE

Il est indispensable de posséder une assurance en responsabilité civile pour participer à nos séjours et voyages. **Il est fortement conseillé de posséder une assurance couvrant les frais d'annulation. Il est obligatoire d'être couvert en assistance, rapatriement, recherche et secours** pour participer à nos séjours et voyages : il appartient au participant de vérifier, en préalable à son inscription, les risques pour lesquels il est déjà couvert. Chaque voyageur a la possibilité de souscrire auprès d'Alta-Via deux formules d'assurance au moment de son inscription :

- **Assistance + rapatriement + recherche et secours : 1,5% du montant de l'inscription.**
- **Annulation : 4,5 % du montant de l'inscription**

Attention : l'assurance annulation ne peut être souscrite qu'au moment de votre inscription.

Aucune modification de ces formules ne sera possible une fois les assurances souscrites. Si le voyageur ne désire pas souscrire à notre assurance « assistance + rapatriement + recherche et secours », **nous lui demandons de nous communiquer une attestation de sa propre assurance précisant les garanties et le montant maximum de couverture pour les frais de recherche et secours.** Nous lui demandons également de nous fournir le numéro de contrat de sa propre assurance et le numéro de téléphone 24/24. Notre formule d'assurance annulation **ne couvre pas l'interruption de séjour ni la perte ou le vol des bagages.** Un extrait de nos contrats d'assurance est accessible à partir de nos fiches techniques et sur www.alta-via.fr/assurances.

13. INFORMATIONS PERSONNELLES

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par Alta-Via, en sa qualité de responsable de traitement. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Alta-Via lors de votre inscription à un séjour. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de vous proposer les prestations d'un contrat ayant pour objet la réalisation d'un séjour. Les informations personnelles collectées sont utilisées pour vous permettre d'accéder à toutes les informations concernant vos demandes de séjour, l'exécution de vos demandes, vous proposer des services ou offres similaires susceptibles de vous intéresser, réaliser des statistiques, vous inscrire à votre demande à des newsletters et vous communiquer avec votre accord des informations relatives à Alta-Via. Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de séjour, vos données seront communiquées aux fournisseurs de prestations de services réservées (refuges, hôteliers, transporteurs...) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne, etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union Européenne. Nos partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre séjour, dans le strict respect de vos droits en matière de protection des données personnelles et conformément à la législation en vigueur.

Alta-Via s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non partenaires.

Vos données sont conservées le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire. En tout état de cause, en l'absence de contact émanant de votre part pendant une durée de cinq ans, vos données personnelles seront archivées pendant cinq ans supplémentaires avant leur suppression définitive ou leur anonymisation.

Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition (notamment à l'envoi de communications marketing), de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives vous

concernant. Vous disposez également d'un droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. Ces droits s'exercent par courrier à Alta-Via, à l'adresse indiquée à l'article 16.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que nous ne respectons pas les réglementations applicables en matière de données personnelles.

14. MODIFICATIONS DES CONDITIONS DE VENTE

Alta-Via se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour les présentes conditions de vente à tout moment sans préavis. La version en vigueur est affichée sur les Sites. La version des conditions de vente applicable à la réservation du séjour est celle en vigueur au jour de la validation de l'inscription.

15. DROITS DU VOYAGEUR

La combinaison de services de séjour qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du Code du Tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du Tourisme.

Alta-Via sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Alta-Via dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 :

<http://www.alta-via.fr/guide/droits-essentiels.html>

16. ORGANISATEUR ASSOCIATION ALTA-VIA

5 rue du Mont-Joly 74170 Saint-Gervais les Bains

Association loi 1901 immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours

[ATOUT FRANCE](#) IM074140013

SIRET 50314751400015 APE 9499Z

TVA Intracommunautaire FR43503147514

RCP MAIF Avenue Salvador Allende 79000 Niort

Garantie financière contrat n° 4000713247/0 Groupama 93199 Noisy-Le-Grand Cedex

Mise à jour : **1er novembre 2018**