

# AMAROK l'Esprit Nature – Conditions de Vente

## 1. PREAMBULE

Les présentes conditions de vente (CDV) régissent les offres de prestations touristiques proposées par la SARL Amarok l'Esprit Nature, ci-après nommée AMAROK, qui sont considérées, au sens de la réglementation, comme des « forfaits » pour lesquels vous bénéficiez notamment des droits énoncés ci-après.

La combinaison de services de voyage 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. AMAROK sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, AMAROK 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 [cliquez ici](#).

En réservant les services et séjours AMAROK, vous acceptez l'adhésion pleine et entière à nos conditions générales et particulières de vente. Ces conditions de vente constituent l'intégralité de l'entente entre vous et AMAROK. Les conditions particulières l'emportent toujours sur les conditions générales de vente. En procédant à une réservation, vous reconnaissez que vous avez lu et compris toutes les conditions du contrat et acceptez d'être lié par eux. Un contrat est conclu lorsque nous acceptons votre réservation en vous renvoyant une facture valant confirmation.

## 2. 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.

## 3. INSCRIPTION

Avant de faire une réservation, veuillez lire attentivement nos informations sur le programme pour vous assurer que le séjour qui vous intéresse réponde à vos attentes et que vous êtes en mesure de prendre pleinement part à toutes les activités incluses. Bien sûr, en cas de doute ou si vous avez d'autres questions, vous pouvez nous contacter.

L'inscription à l'un de nos séjours implique l'adhésion à nos conditions de vente. Toute inscription doit être remplie et signée par le participant, accompagnée d'un acompte de 30 % ajouté des assurances choisies. La réception de cet acompte n'implique la réservation que dans la limite des places disponibles. En cas d'acceptation, nous vous ferons parvenir une facture valant confirmation. **En cas d'inscription à moins de 45 jours du départ, la totalité sera versée dès la demande de réservation, ainsi que pour les séjours de moins de 4 jours.** Le règlement doit être fait directement en ligne sur notre site internet [www.amarok-espritnature.com](http://www.amarok-espritnature.com) par carte bancaire ou par virement bancaire. Nous acceptons également les Chèques Vacances. Pour toute demande de règlement par Chèques Vacances, contactez-nous avant l'inscription en ligne.

Le solde devra être réglé au plus tard 45 jours avant la date du départ. Toute absence de paiement du solde à moins de 10 jours du départ pourra être considérée comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés ci-après à l'article 13.

Si le séjour souscrit que vous avez réservé en ligne est complet et/ou indisponible à la date de départ, AMAROK procédera au remboursement intégral des sommes versées et sans retenue d'aucune somme. Nous vous informons que la personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des différents participants au voyage s'engage à transmettre à chaque participant les informations fournies par AMAROK concernant le voyage. Conformément au 12e point de l'article L.221-28 du code de la consommation, le souscripteur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage qui doit être fourni à une date et période déterminée.

## 4. PRIX

Le client reconnaît avoir pris connaissance des informations relatives aux voyages qu'il a choisis, grâce au site internet, à notre brochure et/ou carnet de voyage qui lui ont été fournies ou qu'il a téléchargé préalablement à la remise de la facture. Nous mentionnons dans nos carnets de voyage ce qui est compris dans le prix et ce qui ne l'est pas. De façon générale, les frais de

vaccins, de visas, les boissons, les visites de sites et le matériel personnel ne sont jamais compris dans le prix, sauf mention écrite.

**Revision du prix :** AMAROK ne peut prévoir à la date de publication de ses tarifs ni les fluctuations de change ni les hausses de coût des transports aériens, maritimes, fluviaux et terrestres, ni les fluctuations de taxes et redevances.

Dans ce cas, AMAROK en informe le voyageur dans les meilleurs délais et se réserve expressément la possibilité de réviser ses prix de vente en fonction des variations du coût des transports notamment liés au carburant, aux redevances et taxes (taxes d'aéroport, d'embarquement et de débarquement) et de celui du taux de change de la devise du pays concerné.

En cas de hausse des prix supérieure à 8%, AMAROK en informera le voyageur dans les meilleurs délais, lui proposera le cas échéant une autre prestation, lui indiquera le délai dans lequel le voyageur doit lui communiquer sa décision de régler le supplément de prix, de choisir l'autre prestation ou d'annuler le contrat de voyage.

Toute modification des prestations de service peut entraîner le réajustement des prix publiés, à la hausse ou à la baisse, jusqu'à 20 jours avant le départ conformément à l'article L.211-12 du code du tourisme.

## Si vous réservez vos billets de transport :

Tant que nous n'avons pas garanti le départ du séjour, au plus tard 21 jours avant le départ, si vous effectuez une ou plusieurs réservations de trains ou de vols nationaux ou internationaux à destination de votre lieu de rendez-vous, assurez-vous que ces billets peuvent être modifiés ou annulés sans frais. Nous ne sommes pas responsables des frais non remboursables que vous avez engagés jusqu'à ce que le départ du voyage soit garanti.

## 5. DUREE DU SEJOUR

Le premier jour du voyage, même si le rendez-vous est tard le soir, et le dernier jour du voyage, même si la dispersion est tôt le matin, sont compris dans la durée du voyage. Nous n'assumons pas les frais supplémentaires occasionnés par les horaires matinaux ou tardifs de départ ou de retour. Les prix sont forfaitaires et ne pourront donner lieu à aucun remboursement ou avoir en cas d'horaire de départ ou d'arrivée matinal ou tardif.

## 6. INFORMATIONS VOYAGE:

Vous recevrez une facture valant confirmation de voyage. 10 jours au plus tard avant votre départ, vous recevrez un dossier de voyage comportant tous les renseignements utiles et indispensables pour effectuer votre séjour (heures et lieux exacts de rendez-vous, moyens d'accès pour se rendre au rendez-vous, coordonnées des représentants locaux, possibilités de co-voiturage...).

## 7. RESPONSABILITÉ

### Formalités de polices et sanitaires

AMAROK l'Esprit Nature délivre ces informations pour tous les ressortissants français. Les informations ne sont fournies qu'à titre indicatif et ne peuvent engager notre responsabilité. Les personnes d'autres nationalités doivent s'informer des formalités de police et sanitaires auprès des ambassades et consulats compétents. Il est vivement recommandé de vérifier toutes les informations auprès des autorités concernées. Il appartient au client, ressortissant de nationalité française ou étrangère, de vérifier que les documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par AMAROK. Le non respect de ces règlements, implique la seule responsabilité du participant qui prendra à sa charge les frais occasionnés. AMAROK ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage. Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

### Informations sur la sécurité et recommandations du ministère français des affaires étrangères

AMAROK vous conseille vivement de consulter la fiche par pays du ministère français des affaires étrangères relative à votre voyage sur le site internet <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs>. AMAROK attire votre attention sur le fait que les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement. Vous pouvez également déclarer votre déplacement à l'étranger sur le compte Ariane du site : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

SARL AMAROK - l'Esprit Nature 130A Chemin du Railler 38 160 St Pierre de Chérennes

Tel. : + 33 (6) 95 60 86 29 Email : [info@amarok-espritnature.com](mailto:info@amarok-espritnature.com)

Siret No. 850 957 614 R.C.S. Grenoble – Immatriculation Atout France IM 038190009 TVA Intra : FR82 850957614

Capital social 35 000 € – Garantie Financière Groupama 8-10 Rue d'Astorg, 75008 Paris. RCP MMA Iard, 14 Blvd. M&A Oyon, 72030 Le Mans

AMAROK ne pourra être tenu responsable des conséquences des événements suivants : Pertes ou vols des billets de transports qui ne peuvent être dupliqués (comme les billets d'avion), 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,...) ou non conforme aux indications figurant sur votre facture, au poste de police, de douane ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement ou de non présentation au lieu de rendez-vous, l'intégralité du montant du voyage sera retenue.

#### 8. RISQUES, SANTE, CONDUITE A TENIR AVANT ET PENDANT LE SEJOUR

Vous devez être apte à suivre le séjour AMAROK réservé au moment de l'inscription et au moment du voyage. La plupart de nos voyages peuvent ne pas convenir à certaines personnes handicapées ou sous conditions médicales spécifiques. N'hésitez pas à nous demander en cas de doute. Dans tous les cas, si vous souffrez d'un handicap ou d'une condition médicale qui pourrait affecter le fonctionnement normal du séjour, vous devez nous en informer avant le règlement du solde du séjour. Nous nous réservons le droit d'annuler une réservation et d'imposer les frais d'annulation appropriés si ces informations ne sont pas fournies. Nous nous réservons le droit de refuser votre réservation chaque fois que nous sommes dans l'incapacité de répondre à vos besoins particuliers pour un séjour spécifique.

##### Conduite à tenir :

En participant à l'un de nos voyages, vous avez accepté l'autorité des décisions de nos employés, de nos guides et de nos accompagnateurs locaux ou de toute personne représentative d'AMAROK lors de votre séjour. Si de l'avis de cette personne, votre santé ou votre conduite, avant ou après le départ, semble de nature à compromettre la sécurité, le confort ou le bon déroulement normal du séjour, vous pouvez être exclu de tout ou partie du séjour sans préavis. Dans ce cas, aucune indemnité ni remboursement ne pourra être réclamé. Vous devez vous conformer aux conseils, consignes et décisions du guide à tout moment. Vous devez impérativement respecter les lois, les us et coutumes, les réglementations liées aux drogues du pays visité, ainsi que le règlement intérieur du séjour.

Nous nous réservons le droit de refuser votre participation à un voyage ou de continuer à traiter avec vous si votre comportement est perturbateur ou affecte d'autres voyageurs ou en cas de menace et d'abus envers notre personnel, nos guides et nos accompagnateurs ou toute personne représentant AMAROK, que ce soit au téléphone, par écrit ou en personne.

Si votre comportement va à l'encontre de ces principes ou s'il est nuisible au groupe ou à la sécurité et au bon déroulement du séjour, nos guides, nos accompagnateurs ou toute personne nous représentant peuvent vous ordonner de quitter le séjour

##### Particularité de nos séjours et voyages

Vu le caractère sportif de nos voyages et séjours; nous ne pouvons être tenus pour responsables et redevables d'aucune indemnité, en cas de changement de dates, d'horaires ou d'itinéraires prévus, en particulier si ces modifications proviennent d'événements imprévus ou de circonstances impérieuses, impliquant la sécurité des voyageurs. Chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par l'encadrement. Nous ne pouvons être tenus pour responsables des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente. L'encadrement reste le seul juge durant le séjour de modifier le programme prévu en fonction des conditions météorologiques et de la montagne, de la forme des participants; des acquis techniques. Il pourra alors être proposé un itinéraire différent ou un autre massif, les frais supplémentaires occasionnés resteront à la charge du client.

Vous reconnaissez que la nature du séjour aventure et sportif peut comporter une quantité significative de risques personnels tels que blessures, maladies, incident, accident, dommages corporels, inconforts et inconvénients.

#### 9. MINEURS

Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur". Ils doivent être en possession, en plus des pièces d'identité exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire français métropolitain. Enfin, il sera fait mention d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant à l'enfant ou au responsable d'établir un contact direct.

#### 10. MODIFICATIONS DURANT LE VOYAGE

**Responsabilité :** Nous mettons tout en œuvre pour que le séjour et les services que nous vous avons confirmés se déroulent comme prévu. Ils sont fournis soit directement par nous ou par nos prestataires de service indépendants mandatés par nous. Nous sommes responsables de chaque élément du séjour que vous avez réservé, pour qu'il se déroule selon les termes de notre confirmation ou selon les changements prévus et acceptés. Si nous nous trouvons dans l'impossibilité de fournir une partie des engagements prévus, nous ferions tout notre possible pour les remplacer par des prestations équivalentes. Nous pouvons être amenés, lorsque les circonstances nous y contraignent, à substituer un moyen de transport à un autre, un hôtel à un autre, prendre un itinéraire différent ou à annuler certaines prestations, sans que ces modifications exceptionnelles donnent lieu à une quelconque indemnisation; l'acheteur ne pourra les refuser sans motifs valables.

Nous prenons toutes les précautions raisonnables pour nous assurer que tous les services confirmés par nos soins, soient fournis par des prestataires efficaces et d'excellente réputation, lesquels suivent les règlements locaux et nationaux. Nous vous rappelons que certaines normes locales et nationales peuvent différer de celles de votre pays d'origine. AMAROK agit en qualité d'intermédiaire entre le client et les prestataires de services (transporteurs, hôteliers, affrèteurs, agences locales, accompagnateurs,...) et ne saurait être confondu avec ces derniers qui, en tout état de cause, conservent leur responsabilité propre.

Article L211-16, L211-17 et L211-17-1 Modifié par Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 3

#### 11. MODIFICATIONS DEMANDÉES PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART

Toute modification d'un élément d'un forfait intervenant après signature du contrat d'inscription et avant émission du billet, peut engendrer des frais selon l'état d'avancement des réservations et des engagements auprès des différents prestataires. Toute modification de prestation aérienne ou toute demande de modification du nom ou en partie, après émission du billet, est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou pénalités définis par la compagnie aérienne. Faute de règlement des frais potentiels engendrés, AMAROK ne saurait être tenu de procéder aux modifications souhaitées. Toute modification du fait de l'acheteur, postérieure à son inscription, fera l'objet au minimum de la perception par AMAROK de frais de dossier d'un montant de 50 € en plus des frais engendrés par le changement, comme stipulés ci-dessus.

**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 AMAROK de la cession du contrat par courrier recommandé avec avis de réception au plus tard quinze (15) jours avant la date de départ. Il doit indiquer l'état civil (Nom - Prénom - âge) l'adresse complète, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone 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 dûs solidairement à AMAROK par le cédant et le cessionnaire.

Pour un séjour en France, n'impliquant pas de transport aérien ou ferroviaire, les frais de cessions sont de 50 €. Par contre, s'il y a transport aérien, les procédures consécutives à la cession d'un contrat pourront entraîner des frais variables selon le nombre des personnes, la proximité du départ et le type de transport, notamment lorsque les billets d'avion ont déjà été émis.

#### 12. MODIFICATION DE LA TAILLE DU GROUPE POUR TOUT VOYAGE OU GROUPE SUR MESURE

Pour les groupes sur mesure, le prix du programme donné par personne en euro (€) est basé sur un nombre de participants spécifique convenu au moment de la réservation et n'est valable que pour ce nombre exact de participant. Si le nombre de clients diminue ou augmente, le prix total du programme par personne pourrait être révisé par AMAROK et vous en serez informé dans les 48h après que le changement ait été demandé. En cas d'augmentation du prix, nous vous enverrons une nouvelle facture à payer au plus tard 30 jours avant le départ. En cas de baisse du prix, nous vous rembourserons la différence. Toutefois, des frais de dossier de 50 € seront facturés en addition à tout surcoût ou baisse de coût liés à la modification demandée.

SARL AMAROK - l'Esprit Nature 130A Chemin du Railler 38 160 St Pierre de Chérennes

Tel. : + 33 (6) 95 60 86 29 Email : [info@amarok-espritnature.com](mailto:info@amarok-espritnature.com)

Siret No. 850 957 614 R.C.S. Grenoble – Immatriculation Atout France IM 038190009 TVA Intra : FR82 850957614

Capital social 35 000 € – Garantie Financière Groupama 8-10 Rue d'Astorg, 75008 Paris. RCP MMA Iard, 14 Blvd. M&A Oyon, 72030 Le Mans

- En cas de prolongation avant ou après les dates initiales de voyage, les frais restent à votre charge en dehors de ceux facturés sur mesure par AMAROK.

### 13. ANNULATION

Du fait de l'acheteur : Toute demande de modification ou d'annulation de la commande devra parvenir à AMAROK impérativement par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception.

- Soit par lettre recommandée avec AR à l'adresse suivante :  
AMAROK Esprit Nature, 120 Chemin du Bochon, 73720 Queige. C'est la date d'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais.

- Soit par courrier électronique à : [info@amarok-espritnature.com](mailto:info@amarok-espritnature.com).  
Par courrier électronique, AMAROK transmettra à l'acheteur la confirmation de la demande de modification ou de l'annulation. En l'absence d'un tel document, la modification ou annulation 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.

En cas de désistement à plus de 90 jours avant votre départ, les sommes versées à titre d'acompte vous seront remboursées sauf retenue d'une somme forfaitaire (avec un minimum de 50€ pour les séjours de moins de 4 jours sans titre de transports et de 100€ pour les séjours de 4 jours et plus). A partir de 90 jours du départ, votre désistement entraînera les retenues suivantes :

- de 90 à 60 jours : 15 % du montant
- de 60 à 31 jours : 30 % du montant
- de 30 à 21 jours : 50 % du montant
- de 20 à 15 jours : 75 % du montant
- de 14 jours à 0 jours : 100 % du montant

Ces frais d'annulation vous seront remboursés par votre assurance annulation ou l'assurance annulation à laquelle vous avez souscrit auprès d'AMAROK 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.

- Des conditions d'annulation particulières s'appliquent aux voyages avec croisière, ou sur certains séjours particuliers par dérogation au barème ci-dessus. Elles sont décrites dans les fiches techniques de ces voyages et vous en serez informé lors de votre inscription.
- **Pour certains voyages nécessitant l'achat de billet d'avion ou de bateau non remboursable et non échangeable, le montant de ce billet restera dû dès la date de votre inscription.**
- Le montant des assurances et des frais de dossier ne sont pas remboursables.
- Toute interruption volontaire du voyage de votre part n'ouvre droit à aucun remboursement, de même qu'une exclusion décidée par l'encadrement du séjour, pour niveau insuffisant ou non respect des consignes de sécurité.
- En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage et engagés par le client tels que frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination, ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement

#### Cas particuliers :

- Si pour une raison quelconque, un participant inscrit rejoint un séjour après la date de départ ou quitte le séjour avant la fin, AMAROK ne sera pas responsable des dépenses et des coûts supplémentaires engagés par le participant afin d'atteindre ou de quitter le voyage. Il ne pourra être demandé aucun remboursement.
- AMAROK n'est pas responsable de tous les éléments de votre séjour que vous avez vous-même organisés et qui ne sont pas inclus dans notre prix comme indiqué dans notre confirmation. Pour rappel, nous vous conseillons de vous munir de titre de transports modifiables et remboursables et de prévoir des temps de transferts suffisamment importants.

### 14. ANNULATION OU MODIFICATION PAR AMAROK

Nous espérons que nous n'aurons pas à effectuer d'annulation de votre voyage ou de modification, mais comme il est programmé plusieurs mois à l'avance, nous avons parfois besoin de faire des changements. Nous nous réservons le droit de le faire à tout moment. Nous vous tiendrons au courant de tout changement important dès que possible, et bien entendu avant le début du séjour si nous en avons la possibilité. Quel que soit le motif de notre annulation ou de notre modification, et dans la mesure où les délais prévus à cet effet sont respectés, vous ne pourrez prétendre à aucune indemnité.

En cas d'annulation ou de modification liée à des changements majeurs, nous vous informerons dès que possible. Vous aurez alors le choix d'accepter le changement, en acceptant un voyage alternatif (et lorsque cela est d'un prix inférieur, nous vous rembourserons la différence), ou d'annuler et d'accepter un remboursement intégral de toutes les sommes versées. Les annulations pour changement majeur sont liées à un nombre insuffisant de participants ou en cas de force majeure indépendamment de notre volonté.

- ANNULATION POUR NOMBRE INSUFFISANT DE PARTICIPANTS (art R211-10 , para. III) AMAROK peut être exceptionnellement contraint d'annuler un départ si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis figurant dans le contrat de voyage ou dans les autres supports de nos offres de voyages (site internet, presse...). Cette décision vous sera communiquée au plus tard 21 jours (pour un séjour de plus de 4 jours), ou 14 jours pour un séjour de 4 jours et moins, avant la date de départ initialement prévue. Cette disposition impliquerait le remboursement intégral des sommes versées. AMAROK s'efforcera également de vous proposer le report sans frais sur un autre voyage souhaité et disponible. Néanmoins, si l'ensemble des participants accepte, le voyage pourra être maintenu, moyennant un supplément de prix calculé au plus juste.

- CAS DE FORCE MAJEURE, EVENEMENTS INDEPENDANTS DE NOTRE NOTRE VOLONTE. Eu égard au caractère particulier de nos séjours, nous ne pourrions être tenus responsables des changements de législations, de dates, d'horaires, d'itinéraires survenant avant ou pendant le séjour, en particulier si ces changements sont provoqués par des événements indépendants de notre volonté, mettant en jeu la sécurité des voyageurs et/ou sur injonction d'une autorité administrative. Incidents ou événements exceptionnels, imprévisibles et insurmontables, indépendants de notre volonté, intervenant pendant le voyage tels que : guerre, menace de guerre, émeutes, troubles civils et politiques, activités terroristes et ses conséquences, grèves, catastrophes naturelles ou nucléaires, problèmes techniques de transport, y compris les changements dus à un retard ou à une annulation de vols ou à une modification d'une compagnie aérienne ou à une modification du type d'avion pour des raisons indépendantes de notre volonté ou de celle de nos fournisseurs, aéroports, ports ou gares saturés, épidémies, risques pour la santé, incendie ou tempête, montée du niveau d'eau dans les rivières ou événements similaires en dehors de notre volonté, 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 durée du programme initialement prévu ou du retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking...) resteront à la charge du client. Dans le cas peu probable où nous serions incapables de fournir une part importante des services que vous avez réservés, nous prendrions des dispositions alternatives pour vous, sans frais supplémentaires. Chaque participant doit se conformer aux conseils et aux consignes données par le représentant d'AMAROK, lequel ne pourra être tenu responsable des incidents, accidents ou dommages corporels pouvant résulter d'une initiative personnelle imprudente.

### 15. BAGAGES

SARL AMAROK - l'Esprit Nature 130A Chemin du Railler 38 160 St Pierre de Chérennes

Tel. : + 33 (6) 95 60 86 29 Email : [info@amarok-espritnature.com](mailto:info@amarok-espritnature.com)

Siret No. 850 957 614 R.C.S. Grenoble – Immatriculation Atout France IM 038190009 TVA Intra : FR82 850957614

Capital social 35 000 € - Garantie Financière Groupama 8-10 Rue d'Astorg, 75008 Paris. RCP MMA Iard, 14 Blvd. M&A Oyon, 72030 Le Mans



Les bagages et affaires personnelles demeurent en permanence sous la responsabilité des clients. Ne confiez pas à votre accompagnateur la charge de les surveiller. Il ne peut pas matériellement assurer cette tâche. Vos bagages sont souvent transportés par des moyens rudimentaires, en cas d'endommagement AMAROK ne pourra étudier aucune réclamation à ce sujet. AMAROK ne pourra être tenu pour responsable de l'endommagement de valises, sacs, vêtements ou objets de valeur au cours d'un voyage ou d'une activité. Dans ce cas, il vous appartiendra de souscrire une assurance destinée à garantir le remboursement de tels biens.

AMAROK ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de perte ou de vol de vos bagages et/ou affaires personnelles lorsqu'ils sont confiés à un transporteur aérien ou en cas de négligence du participant (par ex : oubli ou absence de surveillance dans un lieu public, etc.).

#### 16. HORAIRES DE TRANSPORT

Les horaires exacts de vos transports (Ex. : vols) ne sont pas connus au moment de la diffusion de notre offre de voyages. Pour vous permettre d'appréhender la durée effective de votre voyage 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. Nous vous communiquons les horaires dès qu'ils sont confirmés par le transporteur. Les temps d'escales sont généralement déterminés par les compagnies aériennes, selon leurs plans de vol et 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 3h avant.

#### 17. TRANSPORT AÉRIEN

Compagnies aériennes: AMAROK vous communiquera lors de votre inscription l'identité du ou des transporteurs aériens connus à cette date, susceptibles d'assurer vos vols. Si ces derniers ne sont pas encore connus ou en cas de modification, postérieurement à votre inscription, AMAROK s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance avant votre départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens.

AMAROK s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ d'Europe soient admises par les autorités administratives. La liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site : <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/liste-des-compagnies-aeriennes-interdites-en-europe#e1>

Modifications, retard et annulation de vols: Conformément à la Convention de Varsovie, la compagnie aérienne peut être amenée à modifier, sans préavis, notamment les horaires et/ou le plan de vol, itinéraire.

Ces modifications ainsi que tout incident technique extérieur à AMAROK, retard, annulation, grèves extérieures à AMAROK, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques ne sauraient justifier pour le client une renonciation au voyage sans frais ou le versement de quelconques indemnités par AMAROK.

Dans le cas où le voyageur décide de renoncer au voyage avant la date de départ 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/résolution visés ci-dessus au paragraphe Annulation, article 13.

En cas de changements d'itinéraire, le voyageur détenant une carte d'embarquement demeure sous la protection et sous l'assistance de la compagnie aérienne.

Retard/annulation des prestations de transport par la compagnie: 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.

Surbooking: Pratiquée par toutes les compagnies aériennes, la surréservation consiste à enregistrer un nombre de réservations supérieur aux sièges disponibles. Nous vous recommandons fortement de respecter rigoureusement l'heure de convocation car la surréservation concerne essentiellement les dernières personnes se présentant à l'enregistrement. L'ensemble des frais exposés pour rejoindre le groupe en cas de non-embarquement pour cause de surbooking seront à votre charge exclusive.

#### 18. NON REALISATION DE LA PRESTATION DE TRANSPORT DU FAIT DU VOYAGEUR

En cas de non réalisation de la prestation de transport réservée, par le fait du voyageur, pour tout motif extérieur à AMAROK, le billet de transport aller et/ou retour sera annulé par le transporteur. Le voyageur devra alors, pour pouvoir réaliser le déplacement nécessaire à la poursuite du voyage, 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. consommation.).

#### 19. DEPART DE PROVINCE

Nous proposons des départs de province pour un grand nombre de destinations. Si les dates de vol de province sont décalées par rapport au programme au départ de Paris, la journée en plus est libre et reste à la charge du client. Si la journée est en moins, elle n'est pas remboursable. Si vous réservez vous-même le départ de province, évitez absolument d'utiliser des billets non modifiables et non remboursables (train et avion). AMAROK ne pourra être tenu responsable d'un retard d'acheminement individuel.

#### 20. ASSURANCES

AMAROK ne saurait se substituer à la Responsabilité Civile Individuelle. Il est indispensable de posséder une R.C. et d'être couvert au minimum par une assurance assistance/rapatriement pour pouvoir participer à nos séjours. Nous recommandons toutefois une assurance multirisques couvrant les frais d'annulation, rapatriement, maladie, accident de voyage, perte ou vol de bagages, secours en montagne, interruption de voyage.

AMAROK vous propose le contrat Europassistance Multirisque (Annulation de Voyage, Bagages et Effets Personnels, Assistance, Frais d'Interruption de Séjour). Un extrait des conditions générales des garanties vous sera communiqué au moment de l'inscription ou avant sur demande. Se reporter aux clauses du contrat Open Evasion N°58 626 373 téléchargeable sur notre site.

##### Tarif des assurances :

Assistance/rapatriement et Annulation/Bagages : 3,95%

Quel que soit le sinistre, il y a nécessité de prévenir AMAROK le plus rapidement possible par une déclaration écrite (lettre en recommandée avec AR ou e-mail).

Si vous ne désirez pas souscrire à l'assurance facultative que nous vous proposons, vous devez nous communiquer les garanties et coordonnées de votre propre assurance assistance/rapatriement dans le bulletin d'inscription et nous fournir une copie de votre attestation d'assurance. Une maladie imprévue ou un événement inattendu peut vous obliger à annuler votre voyage. Les coûts des traitements médicaux à l'étranger peuvent être élevés et nous ne serons pas en mesure de vous aider à les couvrir. Vous devez vérifier que l'assureur est au courant du type de voyage que vous entreprenez.

En cas d'annulation en accord avec les conditions de votre assurance ou de l'assurance proposée par AMAROK, votre facture doit être entièrement soldée avant transmission de votre fichier à l'assurance pour toute réclamation. Nous faisons toujours de notre mieux pour que votre dossier soit traité le plus rapidement possible, mais nous ne sommes pas responsables des décisions et des délais de réponse de l'assureur. Nous vous rappelons que la cotisation d'assurance n'est pas remboursable.

#### 21. RESPONSABILITE CIVILE AMAROK

AMAROK a souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle. Cette assurance couvre notamment les conséquences pécuniaires pouvant lui incombent en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des clients, à des prestataires de service ou à des tiers par suite de

SARL AMAROK - l'Esprit Nature 130A Chemin du Railler 38 160 St Pierre de Chérennes

Tel. : + 33 (6) 95 60 86 29 Email : [info@amarok-espritnature.com](mailto:info@amarok-espritnature.com)

Siret No. 850 957 614 R.C.S. Grenoble – Immatriculation Atout France IM 038190009 TVA Intra : FR82 850957614

Capital social 35 000 € – Garantie Financière Groupama 8-10 Rue d'Astorg, 75008 Paris. RCP MMA Iard, 14 Blvd. M&A Oyon, 72030 Le Mans

fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de son activité d'organisme de voyage.

#### 22. SOLVABILITE ET GARANTIE DES FONDS DEPOSES

AMAROK a souscrit à la garantie financière de Groupama, 8-10 Rue d'Astorg, 75008 Paris. Depuis le décret n° 2015-1111 du 2 septembre 2015, «La garantie financière est affectée au remboursement de l'intégralité des fonds reçus par l'opérateur de voyages et de séjours au titre des engagements qu'il a contractés à l'égard du consommateur final pour des prestations en cours ou à servir et permet d'assurer, notamment en cas de cessation de paiements ayant entraîné un dépôt de bilan, le rapatriement des voyageurs et la prise en charge des frais de séjour supplémentaires qui résulteraient directement de l'organisation du rapatriement».

#### 23. PHOTOS ET VIDEOS

AMAROK se réserve le droit d'utiliser les photographies et vidéos prises par l'équipe AMAROK ou nos clients qui souhaitent nous en fournir, lors des séjours, à des fins commerciales sur nos supports publicitaires, nos publications ou notre site internet. Sans refus préalable de votre part, vous y consentez en signant le bulletin d'inscription. Si vous n'êtes pas d'accord, merci d'en informer votre guide et/ou votre accompagnateur pendant le voyage.

#### 24. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

AMAROK conserve et utilise les données personnelles que vous nous avez fournies dans votre bulletin d'inscription. En signant ce bulletin d'inscription, vous acceptez qu'AMAROK transmette vos coordonnées à des tiers qui sont liés à l'organisation du séjour que vous avez réservé. Ces informations ne seront pas utilisées à d'autres fins, ni ne seront transmises à d'autres parties sans vous avoir demandé au préalable. Merci de nous informer au moment de la réservation si vous ne souhaitez pas recevoir d'informations sur nos produits et nos offres ou si vous ne souhaitez pas recevoir nos "nouvelles".

Nous traitons les données personnelles conformément au règlement européen 2016/679 du 26 avril 2016 et à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978. Les données personnelles comprennent votre nom, adresse, numéro de téléphone et adresse e-mail.

#### 25. LITIGES - RECLAMATIONS

Si vous rencontrez un problème pendant votre séjour avec nous, informez immédiatement votre guide local qui s'efforcera de le résoudre le plus rapidement possible. Si votre litige ne peut être résolu localement, conformément à l'alinéa 12 de l'article R.211-6 du Code du tourisme, merci de nous en informer par courrier recommandé avec Accusé de Réception dans les meilleurs délais, soit au plus tard dans les 30 jours qui suivent votre retour à l'adresse suivante : AMAROK Esprit Nature, 120 Chemin du Bochon, 73720 Queige.

Précisez votre numéro de réservation, toutes les informations pertinentes et pièces justificatives utiles à votre réclamation. 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. La durée de traitement des réclamations dépend des réponses des prestataires. Après avoir saisi le Service Qualité et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut 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. Le voyageur peut retrouver également toutes les modalités de saisie sur le site Internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

Tout litige ou contestation sont du ressort exclusif du Tribunal de commerce de Grenoble.

Amarok Esprit Nature SARL

130 Chemin du Railler 38160 Saint-Pierre-de-Chérennes.

Tel. : + 33 (6) 95 60 86 29 Email : [info@amarok-espritnature.com](mailto:info@amarok-espritnature.com)

Siret No. 850 957 614 R.C.S. Grenoble

TVA Intra : FR82 850957614

Immatriculation Atout France IM 038190009

Capital social 35 000 € - Garantie Financière Groupama 8-10 Rue d'Astorg, 75008 Paris. RCP MMA Iard, 14 Blvd. M&A Oyon, 72030 Le Mans

CONDITIONS DE VENTE MISES À JOUR AU 19 MARS 2020



SARL AMAROK - l'Esprit Nature 130A Chemin du Railler 38 160 St Pierre de Chérennes

Tel. : + 33 (6) 95 60 86 29 Email : [info@amarok-espritnature.com](mailto:info@amarok-espritnature.com)

Siret No. 850 957 614 R.C.S. Grenoble – Immatriculation Atout France IM 038190009 TVA Intra : FR82 850957614

Capital social 35 000 € - Garantie Financière Groupama 8-10 Rue d'Astorg, 75008 Paris. RCP MMA Iard, 14 Blvd. M&A Oyon, 72030 Le Mans