

## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE DE SVALBARD NATURE

Les conditions de ventes sont celles du décret N° 94-490 du 15 juin 1994, pris en application de la loi N° 92-645 du 13 juillet 1992, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours. Ces conditions générales sont disponibles sur simple demande.

SVALBARD NATURE est une marque de la société AZEVA VOYAGES SAS, titulaire de la licence d'Etat LI-069-05-0011.

AZEVA VOYAGES est membre de l' A.P.S. (Association Professionnelle des Agences de Voyages), qui assure sa garantie financière et est couverte par une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de Assurance RC Axa n° 2776673804, 233 cours Lafayette, 69478 Lyon cedex 06.

→ Conformément à l'article 96 du Décret du 15 juin 1994, la présente brochure (en ce compris les présentes conditions particulières de vente) a vocation à informer les clients de SVALBARD NATURE, préalablement à la signature de leur contrat de vente du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du voyage. SVALBARD NATURE se réserve toutefois le droit d'apporter des modifications aux informations figurant dans la brochure telles que les informations relatives au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour proposées aux conditions définies aux articles « modifications » et « annulation ». En signant son contrat de voyage et les présentes conditions, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations plus spécifiques relatives au déroulement du voyage qu'il a choisi. Il est donc renvoyé pour toutes précisions concernant le voyage choisi aux informations contenues dans les brochures relatives à chaque voyage.

→ Pour des raisons météorologiques, et tous les descriptifs de la brochure sont indicatifs et non contractuels.

→ SVALBARD NATURE organise des voyages sportifs, en terrain naturel dit d'aventure, parfois éloignés des infrastructures locales et dans des régions difficiles d'accès.

### ● 1- L'ESPRIT DU VOYAGE ●

Ces raids et ces séjours nature s'adressent à des personnes en bonne forme physique et morale, qui aiment la vie de groupe avec un peu d'imprévu. Nos séjours se déroulent en milieu naturel, parfois hostile, ce qui leur donne un petit goût d'aventure. Ils s'adressent à tous les gens motivés par cette forme de découverte. Suivant les séjours toutes les tâches de la vie en commun demandent la participation de chacun : entretien et nettoyage du matériel, monter la tente, faire la cuisine, assurer la sécurité... Il est indispensable d'en accepter sereinement les conditions.

### ● 2- LES DIFFICULTÉS ●

Nos séjours sont des séjours « pleine nature ». Ils peuvent demander un certain engagement physique et une maîtrise sportive. Le groupe peut être amené à rencontrer également des aléas climatiques. Chaque participant est conscient que ce type de voyage comporte des risques potentiels, si minimes soient-ils, et les assume en toute connaissance de cause. Il s'engage à s'assurer auprès d'un médecin qu'il peut participer à l'un de nos séjours

## 1. INSCRIPTION

La décision est prise ! Retournez-nous votre fiche d'inscription complétée et signée, accompagnée d'un chèque d'acompte d'un montant minimum égal à 30 % du prix total du séjour. **Vous devez**

**impérativement solder votre voyage un mois avant le départ.** Nous n'accusons pas réception des soldes. Pour les inscriptions à moins de 30 jours avant le départ, la totalité du voyage doit être payée.

A moins de 15 jours avant le départ, seul le paiement par CB ou en espèces sera accepté. En cas de non règlement du solde dans les délais, nous pourrions être amenés à considérer que vous avez annulé votre voyage et nous aurons alors vocation à conserver un montant correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article « annulation » ci-après. Votre inscription n'est effective qu'après réception du solde dans les délais et validation de notre part. L'inscription à l'un des séjours implique l'adhésion à nos conditions particulières de vente.

### → CAUTION SUR PRET DE MATERIEL :

*Pour certains séjours SVALBARD NATURE met à votre disposition du matériel. Dans ce cas, il vous sera demandé de verser, au moment de l'inscription, un chèque de caution de 100 € qui ne sera pas encaissé et vous sera restitué par courrier après votre séjour.*

→ CHEQUES VACANCES : si le paiement est supérieur à la commande, la différence restera en compte chez SVALBARD NATURE sous la forme d'un avoir non remboursable à votre nom. En cas d'annulation du client, si le montant réglé est supérieur aux frais retenus, la différence sera portée en avoir non remboursable.

→ INSCRIPTION A DISTANCE : **Lors d'une inscription à distance**, nous vous envoyons une facture, précisant les dates, la ville de départ et de retour, le voyage choisi, conformément au descriptif détaillé de la brochure, le prix total du voyage, l'acompte versé et le solde restant à payer. Vous devez nous renvoyer un exemplaire signé et paraphé à chaque page.

## 2. TRANSPORT AERIEN

Le transporteur et ses clients sont liés par la convention de Montréal du 28 mai 1999 ou de la Convention de Varsovie modifiée du 12 octobre 1929 ou de la Réglementation locale régissant les transports selon la loi du pays concerné. Un extrait de la convention applicable est reproduit sur vos billets d'avion. La compagnie aérienne se désengage pour les correspondances, les heures, les escales et les modifications qui peuvent intervenir dans une limite de moins de deux heures. Compte tenu de la limitation de responsabilité des compagnies aériennes, la responsabilité de SVALBARD NATURE ne saurait être engagée. Nous déclinons donc toute responsabilité ce qui concerne :

1- Les horaires des vols réguliers ou spéciaux qui ne sont pas connus au moment de l'impression des brochures, le départ et le retour peuvent alors être aussi matinaux que tardifs. La durée du forfait prend en compte le temps consacré au transport et la durée du séjour ou circuit sur place. Le temps passé est calculé depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour de retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ainsi que la première et/ou la dernière journée soient (en) intégralement consacrée(s) au transport. En aucun cas, les frais liés à ces horaires de départ et de retour ne pourront être pris en charge par SVALBARD NATURE ou justifier une éventuelle annulation du client ni un quelconque remboursement.

2- Les contraintes inhérentes aux vols affrétés, la compagnie pouvant annuler ou reporter un voyage dans les 24 heures précédant ou suivant la date prévue. SVALBARD NATURE ne pouvant être responsable des retards et/ou reports. Les

changements d'horaires, d'aéroport de départ ou d'arrivée, les retards du vol, etc., même si cela entraîne des modifications de programmes. A ce titre, aucune indemnité ne sera versée par SVALBARD NATURE. Si vous organisez votre pré acheminement nous vous conseillons donc de privilégier des billets modifiables et remboursables. **Le Règlement CE 261/2004 du 11 février 2004 vous permet**, en cas de retard de plus de deux heures, d'annulation ou de surréservation de votre vol, d'obtenir du transporteur aérien une prise en charge, un remboursement et/ou une indemnisation, que votre vol soit régulier, charter, «sec» ou inclus dans un forfait. Nous vous invitons à consulter l'avis en zone d'embarquement vous informant de vos droits en la matière. En cas de réclamation, une notice énonçant vos droits à indemnisation vous sera remise par la compagnie aérienne.

## 3. BAGAGES

Les clients sont responsables, pendant toute la durée du séjour, de la garde et la surveillance de leurs affaires personnelles. Les équipes sur places ne sont pas chargées de le faire pour vous. La compagnie aérienne est seule responsable des dommages, vol perte ou retard des bagages qui lui sont confiés. C'est auprès de ce transporteur, et non auprès de SVALBARD NATURE, que vous devez déclarer le sinistre le plus rapidement possible. Les bagages peuvent être transportés par des moyens rudimentaires, ou stockés dans des lieux rudimentaires et doivent être adaptés à ces conditions. SVALBARD NATURE ne versera aucune indemnité en cas de détérioration.

## 4. RESPONSABILITÉ

Conformément à l'article 23 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992, SVALBARD NATURE ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- non présentation des documents administratifs et sanitaires en règle ;
- perte par le participant ou vol de billets d'avion ;
- de toute modification de vols telles que prévues à l'article 2 des présentes.
- guerres, troubles politiques, grèves, incidents techniques, intempéries,
- encombrement de l'espace aérien, retard notamment pour des raisons de sécurité, panne,
- perte ou vol de bagages et autres effets, injonctions d'une autorité administrative, etc.
- achat de prestations sur place par le client.

En aucun cas SVALBARD NATURE ne pourra être tenu pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client.

SVALBARD NATURE organise des voyages sportifs, en terrain naturel dit d'aventure, parfois éloignés des infrastructures locales et dans des régions difficiles d'accès.

Compte tenu du caractère particulier de nos voyages :

- chaque participant doit se conformer aux conseils donnés dans le programme détaillé et par le guide accompagnateur. Chaque participant 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 et s'engage à ne pas en faire porter la responsabilité à SVALBARD NATURE. De même, SVALBARD NATURE ne

saurait être responsable de l'imprudence individuelle d'un ou de plusieurs participant(s), SVALBARD NATURE se réservant en tout état de cause le droit d'exclure, à tout moment, un ou plusieurs participant(s) dont le comportement ou la capacité physique mettrait en danger la sécurité du groupe ou son bien être, sans qu'aucune indemnité ne soit due au participant.

● *Pendant le voyage, des modifications de programme définies à l'article 7 ci-dessous n'engagent pas la responsabilité de SVALBARD NATURE. Les participants ne peuvent dans ce cas prétendre à remboursement ou indemnité.*

## 5. ANNULATION

De votre part :  
Toute modification ou annulation doit parvenir par lettre recommandée, la date de réception de votre recommandé faisant foi, le montant des remboursements de la part de SVALBARD NATURE se calcule comme suit :  
- A plus de 30 jours du départ = l'intégralité des sommes versées, de 30 à 21 jours du départ = 75 % du montant total du voyage, de 20 à 8 jours du départ = 50 % du montant total du voyage, de 7 à 3 jours du départ = 25 % du montant total du voyage, à moins de 3 jours du départ et après départ = 0% du montant total du voyage.  
Ces frais pourront vous être remboursés par votre assurance annulation, dans la mesure où votre annulation relève des clauses de votre contrat. Conditions particulières : Pour tout billet d'avion émis à l'avance que ce soit à la demande du client ou en raison de la politique tarifaire de la compagnie aérienne, il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100% du prix du billet, quelle que soit la date d'annulation.

**Les frais de délivrance des passeports, visa, les frais d'assurance, de document de voyage (billets de pré acheminement...) ne peuvent, en aucun cas, être remboursés même à moins de 30 jours du départ.**

De la part de SVALBARD NATURE :  
Si le nombre de participants n'a pas été réuni, le voyage peut être annulé. Les participants sont alors intégralement remboursés sans pouvoir prétendre à aucune indemnisation. D'autres causes d'annulation (circonstances politiques, cataclysmes, grèves...) peuvent intervenir à tout moment. Dans ce cas, les personnes inscrites peuvent choisir entre une formule de remplacement proposée par SVALBARD NATURE ou le remboursement intégral de la somme versée sans indemnité.

## 6. INTERRUPTION DE VOYAGE

De votre part :  
Tout voyage interrompu par décision du participant (pour des raisons de santé, de niveau ou autre) n'ouvre droit à aucun remboursement par SVALBARD NATURE des prestations non utilisées. Pour tout voyage interrompu ayant été pris en charge par l'assistance du participant, les prestations non utilisées peuvent être remboursées par son assurance annulation, selon les conditions du contrat souscrit. De la part de SVALBARD NATURE :  
Tout voyage interrompu sur décision du guide pour des raisons légitimes (de sécurité, de niveau, ou pour cas de force majeure) ouvre droit à un remboursement par SVALBARD NATURE d'une partie des prestations non utilisées.

## 7. MODIFICATIONS DU VOYAGE

De votre part :  
Plus de 30 jours avant le départ, tout changement de voyage ou modifications des dates ou ajout de prestations supplémentaires d'un voyage, entraînera

un coût forfaitaire supplémentaire de 38 euros par dossier. A moins de 30 jours du départ, toute modification sera considérée comme une annulation et entraînera l'application des conditions d'annulation ci-dessus.

De la part de SVALBARD NATURE :

A/ Avant le départ :

1) l'itinéraire peut être modifié en cas de problèmes de sécurité, de changement de la réglementation locale ou de la non-acceptation d'autorisations.  
2) La date de départ peut également être modifiée dans la limite de 24 h et pour quelque motif que ce soit, sans entraîner une annulation de votre part.  
3) Le plan de vol peut être modifié en fonction des disponibilités aériennes.  
B/ Pendant le voyage :  
SVALBARD NATURE se réserve le droit de modifier l'itinéraire en cas de problèmes touchant à la sécurité (climat, troubles, émeutes, guerres, ...) sur place, résultant des faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger au voyage. SVALBARD NATURE peut modifier l'itinéraire à cause des horaires d'avions non prévisibles ou en retard (intempéries, raisons de sécurité etc.) Dans ce cas, nos équipes décident des modifications à prévoir, changement de modes de transport, étapes, etc.). Ces modifications n'engagent pas la responsabilité de SVALBARD NATURE. Les participants ne peuvent dans ce cas prétendre à aucun remboursement ou indemnité.

## 8. ASSURANCES - ASSISTANCE

De manière à vous couvrir au mieux, nous avons souscrit le contrat spécifique (n°53789838) auprès de la compagnie GENERALI Assurances (Europ Assistance). Cette assurance, incluse automatiquement dans nos formules de voyages, comprend les garanties suivantes : le remboursement des frais d'annulation, assurance bagages, assistance en cas de maladie (plafonné à 152000€), accident ou décès, frais de recherche et sauvetage (plafonné à 15000€) et assistance voyage.

Les conditions générales d'assurance sont jointes à votre carnet de voyage.

Si vous ne prenez pas notre assurance un montant de 15€ sera déduit de votre facture et nous vous demanderons une décharge d'assurance, accompagnée obligatoirement des coordonnées de votre assurance (n° de téléphone 24h/24h) afin qu'en cas de sinistre nous puissions la prévenir.

Attention, le paiement par cartes bancaires n'assure pas la couverture de certains risques, et notamment les frais de recherche, assurez-vous d'être bien couvert.

## 9. PRIX

Les tarifs applicables sont ceux de la brochure en vigueur au moment de votre inscription. Les taxes d'aéroport, les frais de vaccins, de visas, les boissons (y compris l'eau en bouteille), ne sont jamais compris dans le prix, sauf mention écrite de notre part. Les prix indiqués dans la présente brochure n'incluent pas les hausses de carburant. Les montants des taxes aériennes et des taxes d'aéroport connus au jour de l'inscription, seront confirmés par l'agent de voyage au moment de l'inscription. SVALBARD NATURE se réserve le droit de modifier les prix de cette brochure, sans faculté de résiliation de votre part, dans les limites légales prévues aux articles 19 de la loi du 13 juillet 1992 et 100 du Décret d'application, et selon les modalités suivantes. Nos prix ont été fixés en fonction des données économiques suivantes : coût du transport lié notamment au coût du carburant, frais et taxes de transport (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, écotaxe...), taux de change

appliqué aux devises selon le voyage ou le séjour concerné. La variation de ces données économiques peut entraîner une révision de nos prix, sans possibilité d'annulation de votre part. SVALBARD NATURE vous refacturera le surcoût subi avec justification (coût du carburant, taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports).

Le refus de payer consécutif à une révision du prix dans les conditions ci-dessus, sera considéré comme une annulation du voyage entraînant l'application des dispositions « annulation » annoncées ci-dessus.

## 10. CONVOCATIONS ET BILLETS

Les instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, numéro de vol, etc.) vous seront confirmées quelques jours avant le départ, par une convocation. A défaut de réception de ce document, vous devez vous manifester auprès de votre agence. Pour certains vols réguliers, au départ de province, les billets et convocation vous seront remis par votre agence. N'oubliez pas de vous le faire confirmer lors de votre inscription.

Pour l'enregistrement des bagages auprès de la compagnie aérienne, tous les passagers doivent être présents. Les billets seront remis à l'aéroport, aux lieux et heures mentionnés sur la convocation. Attention : l'enregistrement des vols est dos 2h avant le décollage.

## 11. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES & SANITAIRES

**Il vous appartient de vous assurer que vous êtes en règle avec les formalités de police, de douane et de santé, pour votre voyage. Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à 6 mois après la date de retour, d'avoir un billet de retour ou de continuation et des fonds suffisants.**

Les informations figurant dans la brochure ne sont données qu'à titre indicatif et ne concernent que les ressortissants français. Les personnes de nationalité étrangère doivent s'informer des formalités auprès des autorités compétentes.

L'accomplissement des formalités reste, dans tous les cas, à votre charge. Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) mentionnés sur la facture qui lui a été remise, ne pourrait prétendre à aucun remboursement et perdrait la totalité du prix du voyage. Il en va de même pour les escales, les transits...

Nous ne pouvons être tenus responsables pour non octroi de visa par le consulat ou l'ambassade du pays.

## 12. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation relative au voyage devra être adressée par le client à SVALBARD NATURE/ AZEVA VOYAGES, Service Qualité, 30 rue Masséna 69006 Lyon - par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 10 jours après la date de retour accompagnée de toutes les pièces justificatives. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de votre réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas prise en compte. Le délai de réponse peut varier de 1 à 3 mois, en fonction de la durée de notre enquête. Tout courrier non accompagné de justificatifs originaux, sera classé sans suite.