Un'Pact Nature
Randonnée et séjours éco-touristiques

150 Grand rue - Plampinet – 05100 NEVACHE – Tel : 06.87.44.40.21 – Email : info@unpactnature.fr

*Opérateur de voyages et de séjours – Autorisation « Atout France » N°IM005100007 – assuré au titre de sa responsabilité civile professionnelle par la société HDI GLOBAL SE Tour Trinity - 1 bis Place de la Défense - 92035 Paris La Défense Cedex - contrat n° **76960765-30026**. La garantie financière est apportée à hauteur de 10 000 € par Groupama Assurance-Crédit & Caution – contrat n°40007133555 – 8/10 rue d'Astorg – 750008 Paris.*

Conditions générales de vente :

L'inscription à toutes prestations vendues par Un'Pact Nature, implique l'approbation, sans réserve, des conditions générales de vente, ci-contre. Les prestations de randonnée, de week-end ou de séjours tout compris seront nommées de façon générique « *séjours* » dans le présent document. La signature du formulaire d'inscription, accompagné de son acompte, sous-entend l'acceptation des conditions générales de vente et vaut comme contrat de vente.

1/Inscription et réservation :

1.1-formulaire d'inscription

Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations relatives à son séjour en remplissant son formulaire d'inscription. Tout formulaire d'inscription doit être daté et signé par le participant, avant d'être retourné à Un'Pact Nature, accompagné de son acompte.
Ce formulaire établit un contrat de vente entre Un'Pact Nature et le client. Il devra être établi en doubles exemplaires dont l'un sera remis au client, après signature par Un'Pact Nature et par retour de courrier ou mail.

1.2-validitée d'une réservation

La réception des documents d'inscription par Un'Pact Nature n'implique la réservation que dans la limite des places disponibles. La réservation sera définitive après encaissement de l'acompte et confirmation écrite par Un'Pact Nature. Une facture du montant total sera alors envoyée par courriel ou courrier au client, sous 10 jours, accompagnée des informations nécessaires au bon déroulement de son séjour.

1.3-modalitée de versement des acomptes, selon les cas

Dans tous les cas suivants, l'acompte sera encaissé à réception.
a/ séjours en France : un acompte de 30 % du montant de la réservation (hors assurances complémentaires) sera obligatoire lors de l'inscription si celle-ci intervient à plus de 21 jours avant le départ. À moins de 21 jours avant le départ, l'intégralité du prix du séjour sera demandé lors de l'inscription.
b/ séjours à l'étranger : un acompte de 30 % du montant de la réservation ou 100% du prix des billets d'avion si l'acompte est inférieur au prix des billets, sera obligatoire lors de l'inscription, si celle-ci intervient à plus de 21 jours avant le départ. À moins de 21 jours avant le départ, l'intégralité du prix du séjour sera demandé lors de l'inscription.

1.4-modalitée de paiement du solde

Le solde devra être réglé au plus tard 21 jours avant le début du séjour, sans relance de la part d'Un'Pact Nature. Dans le cas contraire, Un'Pact Nature se réserve le droit d'annuler la réservation, sans indemnité pour le client.
Pour toute inscription à moins de 5 jours avant le départ pour un séjour à l'étranger et comportant un transport aérien, des frais supplémentaires d'agence dits de "dernière minute", d'un montant de 50€ par personne pourront être facturés, selon les cas.

2/Dates et prix des séjours :

2.1-généralités

Les dates et les prix des séjours d'Un'Pact Nature sont consultables sur le site internet dédié ou sur les fiches techniques correspondantes aux différents séjours. Au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue lors de la signature du formulaire d'inscription, le prix fixé au contrat ne pourra faire l'objet d'aucune majoration. Avant cette date, les prix de vente publiés sont révisables (tant à la hausse qu'à la baisse), notamment en cas d'augmentation significative du coût des transports ou en cas d'augmentation ou de réduction des coûts des prestataires extérieurs à Un'Pact Nature.
En cas de modification du prix de vente Un'Pact Nature s'engage à prévenir le client déjà inscrit par écrit ; Celui-ci pourra accepter ou refuser, par réponse écrite, les modifications apportées au tarif défini lors de la signature du contrat. En cas d'annulation de la part d'un client refusant les modifications de prix, celui-ci se verra appliquer les frais d'annulation définis § 4 des présentes Conditions Générales de Vente.

2.2-dispositions tarifaires spécifiques pour les séjours à l'étranger

Les tarifs des séjours à l'étranger, précisés sur les fiches techniques ou le site internet d'Un'Pact Nature, comme « tout compris », sont définis pour un départ depuis un aéroport Parisien, jusqu'au lieu du séjour. Dans le cas d'un départ depuis une autre ville (France métropolitaine), le client se verra proposer une augmentation ou une réduction du prix, en fonction du coût sur les billets, engendrée par sa demande. Cette disposition s'applique à toutes demandes, jusqu'au jour du départ.

3/Mode de règlement des séjours :

L'acompte peut être effectué par virement, chèque ou via une facturation Pay Pal.
Le règlement du solde du séjour peut s'effectuer par virement, chèque, espèces, chèques-vacances ANCV ou facturation Pay Pal.

4/Conditions d'annulation et retenues.

4.1-généralités

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au séjour et engagés par le client tels que, frais de transport jusqu'au lieu de départ du séjour, retour au domicile, documents de voyages… ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement de la part d'Un'Pact Nature.
La part non retenue par Un'Pact Nature sera remboursée au client dans un délais de 15 jours après l'annulation par le client. Dans tous les cas, les frais forfaitaires et le montant des assurances complémentaires ne sont pas remboursables.
Toute interruption volontaire d'une activité, lors du séjour, de la part du client n'ouvre droit à aucun remboursement de la part d'Un'Pact Nature, ni compensation, de même qu'une exclusion décidée par le professionnel qui encadre l'activité.

4.2-annulation de la part du client

En cas d'annulation le client s'engage à avertir Un'Pact Nature dès que possible par écrit (mail avec demande d'accusé de réception ou courrier recommandé avec accusé de réception). Il s'engage également à contacter l'assureur par écrit selon les conditions du/des contrats d'assurance et après l'annulation auprès d'Un'Pact Nature. C'est la date de ces écrits qui sera retenue pour le calcul des frais d'annulation.
Dans le cas d'une annulation, le client pourra proposer un remplaçant en informant Un'Pact Nature, au plus tard 21 jours avant le départ, par lettre recommandée avec accusé de réception. Ce remplaçant ne peut pas bénéficier de l'assurance annulation si celle-ci a été souscrite par le client qui annule sa réservation, car elle est nominative.
Les frais de modification des billets d'avion, dans le cas d'un séjour à l'étranger, ne seront pas pris en charge par Un'Pact Nature, ni par l'assurance annulation, et seront facturés au client (Cf. § 7.3 du présent document).

4.3-retenues en cas d'annulation par le client – hors « séjours à l'étranger »

-En cas d'annulation à plus de 21 jours avant le début du séjour : une retenue forfaitaire de 40€/personne inscrite sera appliquée.
-En cas d'annulation entre 21 et 10 jours avant le début du séjour : 50% du prix du séjour sera retenu.
-En cas d'annulation entre 9 et 5 jours avant le début du séjour : 75 % du prix du séjour sera retenu.
-En cas d'annulation à moins de 5 jours avant le début du séjour : 100% du prix du séjour sera retenu.

4.4-retenues en cas d'annulation par le client – « séjours à l'étranger »

-En cas d'annulation à plus de 21 jours avant le début du séjour : une retenue forfaitaire de 130€/personne inscrite sera appliquée.
-En cas d'annulation entre 21 et 14 jours avant le début du séjour : 50% du prix du séjour sera retenu.
-En cas d'annulation entre 13 et 7 jours avant le début du séjour : 75 % du prix du séjour sera retenu.
-En cas d'annulation à moins de 7 jours avant le début du séjour : 100% du prix du séjour sera retenu.

4.5-retenues supplémentaires en cas d'annulation par le client

Des frais supplémentaires, engendrés par l'annulation des réservations d'hôtels et/ou des billets d'avion émis (faisant l'objet d'engagements fermes et non remboursables) pourront être prélevé sur l'acompte ou facturés en sus des retenues engendrés par l'annulation d'un séjour selon le barème défini aux §4.3 et §4.4 précédents. Ces frais supplémentaires seront facturés à l'euro prêt du montant des frais d'annulation engagés par Un'Pact Nature.

4.6-annulation de la part d'Un'Pact Nature

En cas d'annulation d'un séjour par Un'Pact Nature, différentes solutions de remplacement de prestations équivalentes en valeurs seront proposés au client. Dans le cas contraire Un'Pact Nature s'engage à rembourser l'intégralité des sommes versées par le client, dans un délais de 15 jours.
Aucune indemnité compensatoire ne sera versée, aucun frais d'annulation ne sera appliqué, aucun remboursement des frais engagés avant le séjour par le client ne pourra lui être réclamé.

5/Assurances :

Un'Pact Nature est assurée, au titre de sa responsabilité civile professionnelle par la société HDI Global SE Tour Trinity - contrat n° **76960765-30026** – 92035 Paris La Défense Cedex.
La garantie financière, pour les Opérateurs de Voyages et de Séjours, est apportée à hauteur de 10 000 € par : Groupama Assurance-Crédit & Caution - contrat n°40007133555 – *8/10 rue d'Astorg – 750008 Paris.*

5.1-responsabilité civile individuelle

La responsabilité civile de l'Accompagnateur en Montagne, ou la responsabilité civile professionnelle d'Un'Pact Nature ne peut se substituer à la responsabilité civile individuelle du client. Celui-ci doit posséder une garantie multirisque couvrant les frais d'annulation, de rapatriement, de maladie, d'accident, de perte ou vol de bagages, de secours en montagne.

5.2-contrat d'assurance Mutuaide Assistance

Un'Pact Nature propose à ces clients de souscrire à un contrat d'assurance « Multirisque Plus » proposé par Mutuaide Assistance (contrat n°6945). Cette assurance couvre l'annulation de séjour, l'interruption de séjour, l'assistance rapatriement et la perte des bagages et effets personnels, dont des épisodes d'épidémie ou de pandémie. Elle est adaptée aux séjours proposés par Un'Pact Nature (contrat consultable sur demande). Son coût s'élève à 5% du prix total du séjour. Chaque participant pourra décider de souscrire ou non à cette assurance dès qu'il le souhaite et ce, avant le 1er jour du séjour. La prise d'effet de cette assurance est soumise à son paiement lors de la souscription au séjour. Un mail de confirmation, accompagné des conditions générales de garanties, sera alors envoyé au client dès la souscription de la dite assurance. Toutefois, cette assurance peut être incluse au tarif tout compris de certains séjours (Cf. fiche technique du séjour), notamment ceux proposés à l'étranger. Dans ce cas elle est obligatoire et incluse au tarif du séjour. Sa prise d'effet sera alors fonction du paiement et de l'encaissement de l'acompte du séjour.

5.3-procédure de déclaration de sinistres à Mutuaide Assistance

Tous les détails concernant la procédure de déclaration de sinistres sont précisés sur le contrat d'assurance qui sera transmis par mail au client, après souscription du contrat. Il est impératif pour le client de prendre note de la démarche avant le séjour et de connaître les numéros de contact nécessaires à toutes interventions de l'assistance durant son séjour.

6/Encadrement et limite de responsabilité :

6.1-l'Accompagnateur en Montagne, le guide local et les clients

L'intégralité du séjour sera encadrée par un Accompagnateur en Montagne référent, diplômé d'État. En cas d'indisponibilité de cet accompagnateur référent, un autre Accompagnateur en Montagne diplômé pourra être engagé par Un'Pact Nature en remplacement.
Chaque client doit se conformer aux conseils et consignes donnés par le professionnel qui encadre l'activité. Celui-ci ne pourra être tenu pour responsable des incidents, accidents et dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente.
Toute personne non majeure doit être accompagnée d'un adulte sur l'ensemble du séjour.
En cas de baignade, le client est le seul juge de sa capacité à se mettre dans l'eau. Il engagera alors sa propre responsabilité, notamment concernant la surveillance des enfants qui viendraient se joindre à lui dans l'eau et dont il serait responsable.

6.2-nombre de participants

La réalisation d'un séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants. Ce minimum sera précisé sur la fiche technique correspondante au séjour. Si ce quota n'est pas atteint 21 jours avant la date de début du séjour (48h en cas de randonnée à la journée ou ½ journée), Un'Pact Nature se réserve le droit d'annuler le séjour. Les clients inscrits seront alors informés par mail, courrier (ou téléphone pour les randonnées journée ou ½ journée), puis remboursés par voie postale dans un délais de 15 jours en application du § 4.6 des présentes Conditions Générales de Vente.
Un maximum de douze à quinze personnes par accompagnateur sera accepté (sauf précision contraire sur la fiche technique). En cas de groupe plus important, un second accompagnateur sera engagé, sans aucune majoration pour le client.

6.3-respect du programme

Un'Pact Nature s'engage à respecter le programme défini pour lequel le client est inscrit ; Cependant, l'Accompagnateur en Montagne référent qui encadre le séjour reste le seul juge de la situation et peut être appelé à modifier le programme à tout moment, notamment pour des raisons de sécurité (niveau physique du groupe, danger de terrain, météo…). Aucune indemnité compensatoire ne sera versée en cas de décision de modification du programme par l'Accompagnateur en Montagne, dans l'exercice de sa profession.

6.4-évènements extérieurs

Un'Pact Nature ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements extérieurs à son fonctionnement, notamment tous incidents ou événements imprévisibles (guerres, troubles politiques, émeutes, incidents techniques ou administratifs extérieurs, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'expédition du courrier pour l'envoi des billets d'avion, passeports…), pannes, pertes ou vols de bagages ou effets personnels des clients).
Les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire/programme qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit de la part d'Un'Pact Nature, notamment du fait de la modification de la durée du voyage initialement prévue ou de retard à une escale aérienne.
Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxes, hôtel, parking, rachat de titres de transport,…) resteront à la charge du voyageur.
En cas de défaut d'enregistrement et/ou en cas de retard à l'embarquement d'un client, et si celui-ci ne rejoint pas le groupe par ces propres moyens, le séjour sera considéré comme annulé par le client, le jour du départ. Il sera alors retenu 100% du montant total du séjour.

7/Informations importantes pour les séjours à l'étranger :

7.1-formalités administratives

Avant de s'inscrire à un séjour à l'étranger chaque client veille à être en possession d'un passeport ou d'une carte nationale d'identité en cours de validité (selon destination). Un voyageur, qui ne pourrait embarquer sur un vol, faute de présenter les documents de police ou douanier, ne pourra prétendre à aucun remboursement.
Un'Pact Nature ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le voyageur des règlements policiers ou douaniers préalablement ou au cours du voyage (ex. perte des papiers d'identité et/ou billets d'avion…).

7.2-risques sanitaires

Il est conseillé de consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du pays du séjour et suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques (www.sante.gouv.fr).

7.3-modifications de réservation avant le départ

Toute demande d'un client pour une modification ou un changement portant sur son nom, après l'émission des billets d'avions, entraîne l'application par les compagnies aériennes de frais de modification. Ces frais devront être couvert par le client, auprès d'Un'Pact Nature, avant que soit engagé toutes modifications ou changements.

8/Réclamations

Tout litige ou réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à Un'Pact Nature – 150 Grand rue - Plampinet – 05100 Névache dans un délais d'un mois après la date de retour du séjour. Ces réclamations feront toujours l'objet d'une réponse au client.

9/Litige – médiation de la consommation.

En cas de litige entre le client et Un'Pact Nature, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel). A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir : La Société Médiation Professionnelle www.mediateur-consommation-smp.fr *Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez.*

Faites un geste pour l'environnement :
Ces Conditions Générales de Vente n'ont pas besoin d'être imprimées !