



# Conditions générales de vente

## 1 SÉJOURS ET EXCURSIONS

### 1.1. Voyage et accompagnement en montagne

TRAIL RÉUNION vous propose de construire votre voyage idéal et personnalisé selon vos envies et met à votre disposition tout son savoir-faire et expérience sur l'Île de la Réunion, en vous suggérant des itinéraires et vous donner des idées de tarifs « à partir de ». Pour obtenir votre devis personnalisé.

Vous devez soumettre votre demande de devis par email : [contact@trailreunion.com](mailto:contact@trailreunion.com) ou via un formulaire sur notre site : [www.trailreunion.com](http://www.trailreunion.com) sur l'onglet : nous contacter.

Une fois votre demande traitée par notre équipe, vous recevrez un devis ainsi que les conditions générales de vente ( CGV ).

### 1.2 – Inscription

Votre séjour ou excursion est considéré(e) comme validé(e) à la réception du devis signé avec bon pour accord et la réception du paiement de l'acompte correspondant à votre activité.

### 1.3 – Modalités de paiement

1.3.1. Pour toute inscription réalisée, devra être versé un acompte correspond aux frais de réservation des hébergements et / ou activités Celui ci est de minimum 30% du montant total du séjour. Ou de 50€ pour les bivouacs.

Parfois, ce pourcentage peut être supérieur si les prestations contractées requièrent un montant plus important.

Pour toute inscription à moins de 30 jours de la date du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du séjour.

- Le paiement sera accepté uniquement par virement bancaire pour les séjours.
- Dans le cadre d'une excursion à la journée, 1/2 journée ou trek court et bivouac, le paiement en chèques vacances ( ANCV ) et espèce est accepté.
- L'élaboration d'un voyage "sur mesure" nécessite du temps et un volume de travail important. Ainsi nous facturons notre travail préparatoire afin de réaliser votre séjour.

1.3.2. Dès votre paiement de l'Acompte ou du prix total de votre séjour, TRAIL RÉUNION procèdera à l'émission d'une facture dans les meilleurs délais. Le solde du prix de votre voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 30 jours avant la date du départ, tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation selon CGV.



Vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation dès la commande ferme de prestations de séjour réalisée ( signature et bon pour accord du devis, paiement d'un acompte/solde). Malheureusement nous ne rembourserons pas votre acompte si vous souhaitez vous rétracter.

## 2. INFORMATIONS VOYAGE

### 2.1 - Formalités administratives et sanitaires

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chaque voyageur est en possession du passeport ou de la carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité qui sera celui utilisé(e) pour réaliser le voyage.

**ATTENTION : vous devrez communiquer les informations (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tous autres formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage, notamment pour des vols.**

TRAIL RÉUNION délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française. Les personnes de nationalité étrangère doivent se renseigner, avant d'entreprendre un voyage sur les formalités administratives et sanitaires requises notamment auprès des ambassades et/ou consulats compétents. Il est vivement recommandé au client de vérifier toutes les informations auprès des autorités concernées. TRAIL RÉUNION ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences 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 requis, ne pourrait prétendre à un remboursement.

## 3. MODIFICATIONS SOLLICITÉES PAR LE CLIENT

Toute modification d'un élément d'un voyage intervenant après signature du bulletin d'inscription et avant émission du/des titres de transport, sera facturée 10% du montant des prestations modifiées avec un minimum de 50 € par dossier. Ces frais ne sont pas remboursables ou négociables. Toute modification de prestation aérienne ou terrestre ou toute demande de modification par le client du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom d'un client, après émission du billet, sera considérée comme une annulation, suivie d'une réinscription. Il pourra, en conséquence, être perçu les frais d'annulation appliqués par les prestataires et nos CGV.

Pour toutes demandes de modifications et /ou ajouts de prestations voyages intervenant au cours du voyage, les frais induits seront à la charge des participants et à régler par tous moyens sur place. En cas de non-paiement, TRAIL RÉUNION ne serait être tenue d'accéder aux demandes.



## 4. CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION

Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son séjour ou son excursion, il devra en informer TRAIL RÉUNION par écrit ou par message permettant d'avoir un accusé réception : c'est la date d'émission de cet écrit ou de ce message qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation.

### 4.1. Barème des frais d'annulation de la part du client : séjours et excursions.

#### Séjours :

- Plus de 30 jours avant la date du séjour : 30€ de frais retenus pour le trek court ( moins de 5 jours ) / 60€ de frais retenus pour le trek long ( plus de 5 jours ). Ces montants correspondent aux frais de dossier pour la création du séjour.
- 30 à 21 jours avant la date de séjour : 30% du prix total TTC de la prestation sera retenu.
- 21 à 14 jours avant la date de séjour : 50% du prix total TTC de la prestation sera retenu.
- 14 à 7 jours avant la date de séjour : 70% du prix total TTC de la prestation sera retenu.
- Moins de 7 jours avant la date du séjour : 100% du prix total TTC de la prestation sera retenu.

#### Excursions journée / 1/2 journée :

- - de 2 jours avant la date d'excursion : 50% du prix total TTC de la prestation sera retenu.
- Le jour de l'excursion : 100% du prix total TTC de la prestation sera retenu.

### 4.2. Barème de frais d'annulation partielle.

Annulation partielle de la part de participant(s) à un séjour : Pour maintenir le séjour, il sera facturé à celui qui annule les frais justifiés pour maintenir le prix de devis établi en fonction du nombre de participants.

### 4.3. Cas particuliers :

- 100 % de frais d'annulation peuvent être appliqués dès l'inscription sur certains hôtels ou autres prestations alors annoncées.
- 100 % de frais d'annulation pour tous les billets émis à compter de la date d'inscription.
- TRAIL RÉUNION peut proposer au client des produits exceptionnels en raison notamment d'une tarification avantageuse, ou d'événements importants (haute saison touristique) ou pour d'autres raisons qui peuvent entraîner des modifications du barème des frais d'annulation. Les autres CGV continueront de s'appliquer sur les autres prestations.

- Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par TRAIL RÉUNION pour ce dossier, indépendamment de l'auteur du versement.

#### **4.4 Interruption de séjour en cours**

De la part de TRAIL RÉUNION : Tout séjour interrompu par le guide ou l'organisation pour n'importe quelle raison justifiant un risque pour la sécurité et le bien-être du groupe ou de l'individu donnera droit à un remboursement des frais non engagés pour la prestation.

De la part du client : Tout séjour interrompu de la part du client ( indépendamment du motif ) ne donnera pas droit à un remboursement des frais non engagés pour la prestation.

#### **4.5 Annulation ou report de la part de TRAIL RÉUNION**

Si nous devons annuler un voyage qui ne réunirait pas un nombre suffisant de participants ( séjour regroupé ) ou pour des raisons exceptionnelles indépendantes de notre volonté ( cyclone, fermeture de sentiers, indisponibilité des accompagnateurs ou autres ), vous en seriez informés au plus tard :

- 21 jours avant le départ du trek pour un trek long d'une durée de plus de 6 jours et plus, conformément à la loi.
- 7 jours avant le départ du trek pour un trek court d'une durée inférieure à 5 jours et moins, conformément à la loi.

Nous vous proposerons alors :

##### **- Pour les séjours privatifs :**

- Report de votre séjour à une date ultérieure.
- Création d'un avoir auprès de TRAIL RÉUNION des sommes payées, pour une durée d'un an.
- Remboursement des sommes versées et non utilisées par TRAIL RÉUNION pour la réalisation du séjour.

##### **- Pour les séjours regroupés :**

- Report de votre inscriptions un autre séjour regroupé.
- Création d'un avoir auprès de TRAIL RÉUNION des sommes payées, pour une durée d'un an.
- Remboursement des sommes versées et non utilisées par TRAIL RUNION pour la réalisation du séjour.



- Obligatoirement pour les séjours regroupés et privés : 30€ de frais retenus pour le trek court ( moins de 5 jours ) / 60€ de frais retenus pour le trek long ( plus de 5 jours ). Ces montants correspondent aux frais de dossier pour la création du séjour.

Pour tout remboursement sur tous nos séjours et excursions, aucune indemnité compensatoire ne pourra être versé au client. Les frais engagés par le client annexes au séjour ne pourront être remboursés par TRAIL RÉUNION.

## **5. DURÉE**

La durée du voyage s'entend du jour de début de prestation ( l'heure de convocation ) au jour de fin de prestation ( l'heure d'arrivée ).

## **6. TARIFS**

A la facturation, le prix est ferme, définitif et en euros. Toutefois, conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier certains prix et nos programmes pour tenir compte exclusivement :

- des variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants.
- de la variation des redevances et taxes en relation avec les prestations fournies.

En cas de modification du prix pour les cas visés ci-dessus, TRAIL RÉUNION s'engage à en informer le client avant la date de son départ.

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/des voyageur(s). Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés, avec application du barème de l'article 4.

## **7. PRESTATIONS TERRESTRES**

### **7.1 Prestations non utilisées/modifications**

Les prestations volontairement modifiées par le client sur place sont soumises aux conditions des prestataires locaux : les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées sur place auprès des prestataires et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de TRAIL RÉUNION. Les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, logements...) ne donneront lieu à aucun remboursement.



## **CONDITIONS RELATIVES A L'HEBERGEMENT, QU'IL SOIT FOURNI SEUL OU QU'IL SOIT COMPRIS DANS UN FORFAIT TOURISTIQUE :**

### **Classification de l'hôtel :**

Le nombre d'étoiles attribué à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence aux normes du pays d'accueil qui peuvent différer des normes françaises.

Nous nous efforçons de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations qui nous sont adressées par nos clients.

Il peut arriver que pour des raisons techniques, dans des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, nous substituions à l'hôtel prévu un établissement de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Il ne peut s'agir que d'un événement exceptionnel. Dans un tel cas nous nous engageons à vous avertir dès que nous en aurions connaissance.

### **Les types de chambre :**

- Chambres individuelles : elles disposent d'un lit d'une personne.

Elles font l'objet d'un supplément, sont proposées en quantité limitée et, selon l'hôtel, peuvent être moins spacieuses, moins confortables, et moins bien situées que les autres chambres.

- Chambres doubles : elles disposent de deux lits simples ou, d'un lit double. Dans la mesure du possible nous réaliserons toujours des chambres non mixtes si dans une chambre double à deux lits simples est proposée. Sauf accord des participants(es) pour accepter la mixité d'une chambre.

- Chambres triples : elles se présentent, dans la plupart des cas, comme les chambres doubles + un lit d'appoint (attention : ce lit peut être inférieur à la taille standard).

- Chambres quadruples : elles se présentent, dans la plupart des cas, comme les chambres doubles + deux lits d'appoint (attention : ces lits peuvent être inférieurs à la taille standard).

Dans le cas de 2 adultes + 2 enfants, si la superficie des chambres ne permet pas de loger plus de trois personnes dans la même chambre, il sera alors demandé 2 chambres doubles voisines ou communicantes (dans la mesure du possible) et le tarif adulte sera alors appliqué (sauf mention spéciale).

- Chambres familiales : certaines chambres triples ou quadruples comportent 3 ou 4 vrais lits de taille standard et ne donnent donc pas lieu à réduction. Ces descriptifs tiennent lieu de règle générale mais peuvent différer selon l'hôtel et les demandes particulières du client.

**Gîte de Montagne : Il s'agit du type d'hébergements traditionnels que vous allez rencontrer à la Réunion. La plupart du temps vous serez logés en dortoir ( 4, 6, 8 ou 10 places ) avec sanitaire et douche communs.**



**En fonction de vos attentes ou de la disponibilité des hébergements, nous pouvons proposer la mise en place d'un bivouac avec la location de matériel technique.**

### **Les repas :**

Le nombre de repas dépend du nombre de nuits passées dans les hébergements, et de la formule choisie :

- Pension complète : comprend l'hébergement, le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner.
- Demi-pension : comprend l'hébergement, le petit déjeuner et le dîner. Les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

Si certains repas ne pouvaient vous être servis du fait des horaires ou de retard de votre transport, nous ne pourrions procéder à aucun remboursement.

## **8. RESPONSABILITÉ**

TRAIL RÉUNION ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- 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 conformes aux formalités au poste de police de douanes ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu, à titre de frais, 100 % du montant total du voyage.
- Incidents ou événements de force majeure étranger à TRAIL RÉUNION tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à TRAIL RÉUNION, incidents techniques extérieurs à TRAIL RÉUNION, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'acheminement du courrier pour la transmission des documents de voyage), pannes, 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 modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking, ...) resteront à la charge du client.
- Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative. TRAIL RÉUNION se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée. ( période cyclonique par exemple )

## **9. RÉCLAMATIONS**

En tant que client, votre réclamation devra être adressée par écrit à TRAIL RÉUNION dans les meilleurs délais, accompagnée des pièces justificatives à l'adresse : Roy Yoann, 4 chemin des casques, La saline les bains 97434 La Réunion.

## **10. INFORMATIONS PERSONNELLES ET IMAGE**

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à TRAIL RÉUNION lors de votre inscription et/ou de votre demande de devis. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux partenaires de TRAIL RÉUNION, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...). Par ailleurs, vos données pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale par l'envoi d'offres promotionnelles ou commerciales de TRAIL RÉUNION dans les conditions prévues par la loi.

Conformément à la loi de Protection des Données Personnelles vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de modification, de rectification et de suppression sur les données nominatives vous concernant. En validant notre devis avec signature et mention « bon pour accord », vous nous autorisez à utiliser votre image ( photo, vidéo ) pour la communication et la promotion de notre entreprise. Si vous êtes contre l'utilisation de celle-ci, veuillez nous en faire part avant la validation de notre devis.

## **11. INFORMATIONS SANTÉ ET ALLERGIES ALIMENTAIRES ( à remplir impérativement )**

Avez-vous des allergies alimentaires ou des contrindications alimentaires particulières ?

-

-

Avez-vous une pathologie qui pourrait vous mettre en danger lors de nos activités en montagne ?

-

-

Si vous prenez la décision de ne pas répondre à ses questions et qu'il arrive une situation particulière liée à ces informations, TRAIL RÉUNION ne pourra être tenu pour responsable de la situation.

**Lu et approuvé :**

**Date :**

**Signature :**