CHAMINA
VOYAGES

CONDITIONS DE VENTE CHAMINA VOYAGES

Chamina Voyages définit ses conditions de vente (CDV) en fonction des spécificités de ses voyages. Tout achat d'un voyage implique leur acceptation. En cas de contradiction entre les CDV figurant en brochure et celles du site internet www.chamina-voyages.com (ci-après, le « Site »), ces dernières prévaudront.
Nous vous informons que les formules de voyage proposées par Chamina Voyages sont considérées, au sens de la règlementation, comme des « forfaits », et qu'à ce titre, vous bénéficiez notamment des droits énoncés à l'article 13 ci-après.

1 / NOS OFFRES DE VOYAGES

Depuis notre Site, nous mettons à votre disposition une information détaillée portant sur la nature et les spécificités de chaque voyage. Vous pourrez notamment consulter le programme jour par jour, des informations pratiques sur la destination et prendre connaissance de toutes les informations utiles pour sa réalisation (niveau d'implication physique, nombre minimum de participants). Une rubrique « Tarifs et Réservation » vous permettra d'avoir une indication sur le prix du voyage à la date envisagée.
Nous attirons votre attention sur le fait que nous proposons des séjours qui peuvent nécessiter un engagement physique plus ou moins important. En conséquence, nous vous recommandons de lire avec attention les informations relatives au niveau d'implication physique requis pour entreprendre le voyage envisagé. Il incombe à chaque participant de déterminer, en fonction des informations délivrées, s'il dispose des capacités nécessaires.
En cas de doute et avant toute inscription, nous vous invitons à vous rapprocher de Chamina Voyages ainsi que de tout spécialiste (Ex. : médecin traitant en cas d'antécédents médicaux) afin de valider votre capacité à entreprendre le voyage envisagé.
Notre offre de voyages comprend des circuits accompagnés ou non à réaliser en groupe ou en famille et des voyages sur mesure à concevoir, selon vos envies du moment, avec l'aide de l'un de nos conseillers.

1.1. Circuits en Liberté

La randonnée en Liberté vous permet de voyager où vous voulez, avec qui vous voulez, quand vous voulez sans vous soucier de l'organisation ni de la logistique. Nous vous proposons un itinéraire pour lequel nous réservons vos hébergements, les transferts de bagages, si vous avez souscrit cette option, et vous recevez un carnet de route contenant toute la documentation (carnet de route, extraits de carte, traces GPS si disponibles, carte(s) locale(s)) nécessaire à la réalisation de votre voyage. Le carnet de route peut être remis en version papier et/ou digital.
La formule en Liberté est également disponible sur nos circuits à vélo avec location des vélos et rapatriement au point de départ, le cas échéant.

1.2. Circuits Accompagnés

Les circuits accompagnés vous permettent de voyager en petit groupe avec un accompagnateur. Les groupes comprennent généralement un maximum de 15 personnes, sauf pour les randonnées dites « *best-of** » (*coup de cœur), limitées à 8 participants.
Nos circuits sont susceptibles d'accueillir des enfants mineurs accompagnés d'un adulte, à condition que leurs âge et aptitude physique rendent possible la réalisation du circuit dans des conditions normales.

1.3. Circuits Sur Mesure

Vous avez la possibilité d'élaborer un circuit personnalisé, selon vos envies, en Liberté ou accompagné d'un accompagnateur sur la base d'un circuit existant ou non, avec l'aide de nos conseillers. Il vous suffit de faire une demande de devis en agence et/ou via notre Site rubrique « Randonnées en Liberté / Sur mesure : circuits personnalisés » ou de sélectionner « Personnalisez ce voyage » sur la fiche du circuit que vous aurez sélectionné.

1.4. Voyages en famille

Chamina Voyages propose des circuits spécialement conçus pour les familles en accompagnés, ces circuits ne sont proposés qu'aux participants qui voyagent avec au moins un enfant mineur.
Chamina propose des séjours en Liberté adaptés pour les familles

2 / INSCRIPTION ET PAIEMENT

2.1. Inscription

Vous pouvez vous inscrire à nos voyages sur notre Site en remplissant le formulaire de réservation ou auprès de nos conseillers (par courrier, ou email en nous demandant un bulletin papier ou en le téléchargeant sur notre Site, rubrique « Comment s'inscrire »).
Votre inscription est définitive à compter de la réception du bulletin d'inscription (BI) complété, daté et signé et du paiement du prix du voyage selon les modalités de l'article 2.2., en fonction de la date du départ.
Nous vous informons que la personne effectuant l'inscription au nom et pour le compte de tous les participants au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur toutes les informations fournies par Chamina Voyages concernant le voyage. Conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage.

2.2. Modalités de paiement

Pour toute inscription réalisée à plus de 35 jours de la date du départ, il sera procédé à un encaissement par Chamina Voyages d'un acompte de 35% du montant total du voyage.
Le solde du prix du voyage devra être réglé, sans relance de notre part et être encaissé par Chamina Voyages au plus tard 35 jours avant la date du départ.
Tout retard dans le paiement d'un acompte et / ou du solde sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 5 ci-après.
Pour toute inscription à moins de 35 jours de la date du départ : vous devrez procéder au paiement du montant total du voyage.

Vous pourrez procéder au paiement de votre voyage par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard exclusivement, Amex non acceptée), chèque bancaire, chèques vacances ou en espèces dans la limite prévue par l'article D 112-3 du code monétaire et financier (soit 1000 euros par dossier).
Si le voyage souscrit est complet et/ou indisponible, Chamina Voyages procèdera au remboursement de l'intégralité des sommes versées, dans les meilleurs délais et sans retenue d'aucune somme.

2.3. Facture

Pour tout paiement dont le montant est validé et encaissé par Chamina Voyages, il sera adressé à la personne signataire du bulletin d'inscription une confirmation d'inscription au plus tard dans les 15 jours suivant tout encaissement.

3 / INFORM ATIONS VOYAGE

3.1. Formalités administratives et sanitaires

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession d'un passeport ou d'une carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité, document qui sera utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tous autre(s) document(s)/ justificatifs (visa/ autorisations de sortie de territoire, livret de famille etc…) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.
Chamina Voyages délivre les informations relatives aux formalités pour tous les ressortissants de nationalité française. Pour les autres nationalités, nous sommes à votre disposition pour vous accompagner dans vosdémarches.
Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons que certains pays et/ou prestataires (notamment, les autorités douanières, les compagnies aériennes…) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et /ou des exigences relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle.

A cet effet, nous pourrons être dans l'obligation de communiquer à ces prestataires, les données suivantes :

° vos noms, prénom(s), date de naissance et sexe qui figurent sur le passeport ou CNI (si la destination le permet) que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA…),
° données relatives à un besoin d'assistance (enfants, femmes enceintes, personnes à mobilité réduite) ou autres.

Il est important de préciser que si vous devez de votre côté remplir des formulaires administratifs pour l'accomplissement de votre voyage, vous devrez les renseigner avec les mêmes informations que celles transmises à Chamina Voyages, à savoir, nom, prénom(s), date de naissance et sexe. A défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire (transit ou destination finale).
Un voyageur, qui ne pourrait utiliser les titres de transports mis à sa disposition, faute de présenter les documents de police, douanier et/ou sanitaire requis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement du prix de son voyage. Chamina Voyages ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par le voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires préalablement ou au cours du voyage.

3.2. Informations sur la sécurité et les risques sanitaires

Chamina Voyages vous conseille de consulter régulièrement avant votre départ la « fiche pays » relative au(x) pays de votre voyage sur le site en France du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) : www.diplomatie.gouv.fr , rubrique « Conseils aux voyageurs ».
Chamina Voyages peut être amenée à vous faire signer la fiche MEAE du (des) pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

Chamina Voyages vous recommande également de consulter régulièrement les informations sur les risques du (des) pays de votre voyage et les recommandations disponibles sur les sites https://sante.gouv.fr/ (Ministère français des solidarités et de la santé) et www.who.int/fr/ (Organisation Mondiale de la Santé).

3.3. Accessibilité / Aptitude physique

3.3.1. Nos circuits requièrent une implication physique plus ou moins importante en fonction du niveau sportif requis et ne sont donc pas adaptables et /ou accessibles à tous.
Nous vous invitons à nous contacter pour de plus amples informations sur l'accessibilité de nos voyages et pour toute demande d'assistance notamment en aéroport et /ou pendant les trajets.

3.3.2. Chaque voyageur doit s'assurer que sa condition physique est adaptée au voyage envisagé. Chamina Voyages se réserve la possibilité de ne pas maintenir l'inscription de tout voyageur ne satisfaisant pas aux prérequis d'aptitude attendus, tels que précisés notamment dans la fiche technique. Chamina Voyages ne saurait être tenue pour responsable en cas d'insuffisance physique révélée après l'inscription, ou au cours du voyage et pourrait refuser à tout voyageur concerné de poursuivre le voyage si cela s'avérait dangereux tant pour lui-même que pour les autres voyageurs du groupe, sans que le voyageur puisse contester la décision prise par Chamina Voyages et solliciter une quelconque indemnisation ou remboursement à ce titre.

3.4. Mineurs

Les demandes d'inscription de mineurs de moins de 18 ans qui veulent entreprendre un voyage non accompagnés de leurs parents ou tuteurs, sous réserve de l'accord préalable de Chamina Voyages, 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 ».
Depuis le 15 janvier 2017, une autorisation de sortie de territoire, pour tout mineur français voyageant à l'étranger sans au moins l'un de ses parents ou responsable légal, est obligatoire. L'enfant mineur qui voyage sans au moins l'un de ses parents ou responsable légal devra présenter les trois documents ci-après :
- Pièce d'identité du mineur : carte nationale d'identité ou passeport selon les exigences du pays de destination.
- Formulaire d'autorisation de sortie du territoire, signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale (information disponible sur le site https://www.service-public.gouv.fr/
- Photocopie du titre d'identité du parent signataire.

Nous attirons votre attention sur le fait que l'autorisation de sortie du territoire concerne tous les mineurs voyageant sans au moins l'un de leurs parents, qu'ils aient un passeport ou pas. Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il revient à ces derniers de s'assurer qu'ils sont en possession des documents nécessaires (livret de famille et carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire). En tout état de cause, le voyageur mineur devra également se munir en permanence au cours du

voyage des coordonnées (nom, adresse et numéros de téléphone) de ses parents ou tuteurs légaux afin de pouvoir établir un contact direct avec eux.

4 / MODIFICATIONS / INTERRUPTION DE S PRESTATIONS DEMANDEE S PAR LE VOYAGEUR

4.1. Prestations de transport

Après l'inscription au voyage, toute modification portant sur le titre de transport et notamment sur les noms/prénoms du ou des voyageur(s) est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités dont le montant devra impérativement être acquitté par le(s) voyageur(s), auprès de Chamina Voyages, avant le départ

4.2. Autres prestations

Après l'inscription au voyage et avant la date de départ, les frais induits par toute demande de modification (ajouts ou retraits) de prestations de voyage intervenant avant la date de départ, seront à la charge des voyageurs et à régler par tous moyens auprès de Chamina Voyages. Faute de règlement, Chamina Voyages ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées.
A compter de la date du départ, toute demande de modification et/ou de non réalisation de toute ou partie des prestations du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation demandée au cours du voyage sera à payer préalablement auprès de Chamina Voyages ou des prestataires désignés.

4.3. Dates du voyage

Toute demande de modification portant sur la date de départ et/ou de retour, pourra donner lieu à la facturation de frais supplémentaires imposés par nos prestataires et qui vous seront répercutés.

4.4. Cession du contrat

Conformément à l'article R 211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire (acheteur) qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage tant que le contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer Chamina Voyages de votre décision par tout moyen écrit permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du voyage. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par votre conseiller.

5/ CONDITIONS ET FRAIS D 'ANNULATION / RESOLUTION

5.1. Annulation du fait du voyageur

Si vous vous trouvez dans l'obligation d'annuler votre voyage avant son commencement (date de départ), vous devez en informer Chamina Voyages et l'assureur par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé réception, dès la survenance du fait générateur de cette annulation. C'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. La compagnie d'assurance apprécie, en fonction des documents que vous lui communiquerez, la date du fait générateur à l'origine de la décision d'annuler le voyage pour rembourser les frais d'annulation.
En cas d'annulation de votre voyage, il sera facturé les frais d'annulation/résolution ci-dessous :
- Plus de 60 jours avant le départ : 35 % du prix total du voyage (*) ;
- De 60 à 21 jours avant le départ : 40 % du prix total du voyage (*) ;
- De 20 à 14 jours avant le départ : 60 % du prix total du voyage (*) ;
- De 13 à 7 jours avant le départ : 70 % du prix total du voyage (*) ;
- De 6 à 1 jour avant le départ : 75 % du prix total du voyage (*) ;
- Jour du départ (ou no show) : 100 % du prix total du voyage (*) ;

(*) hors prime d'assurance, frais d'inscription, frais de visa et envoi de passeport : non remboursables ni par Chamina Voyages ni par l'assureur.

Lorsque plusieurs voyageurs sont inscrits sur un même BI et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par Chamina Voyages, quel que soit l'auteur du versement. Pour toute annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Chamina Voyages et engagés par le ou les voyageur(s) tels que frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais

d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination, ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement. A la date de votre annulation dès lors que votre voyage inclut des billets d'avion, (1) soit Chamina Voyages a encaissé le prix total de votre voyage et le montant des frais d'annulation facturé intégrera le remboursement des taxes et redevances aériennes d'embarquement, (2) soit Chamina Voyages a seulement encaissé un acompte du prix total de votre voyage et le montant des frais d'annulation, qui sera déduit de l'acompte, n'intégrera pas les taxes et redevances aériennes d'embarquement.

5.2. Annulation du fait de Chamina Voyages

5.2.1. Annulation pour nombre insuffisant de participants (en randonnée accompagnée) :
Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler un départ si le nombre minimum de participants requis n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée au plus tard :
- 20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
- 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
- 48 heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours.

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

5.2.2. Des causes d'annulation liées à une situation locale à risque (politique, sanitaire, catastrophe naturelle) peuvent également intervenir auquel cas il sera fait application des dispositions de l'article 10 des présentes.

6 / ASSURANCE

Chamina Voyages vous propose de souscrire au contrat « Tranquillité » proposé par Allianz. Il vous appartient avant ou au cours de votre voyage de contacter personnellement l'assureur qui vous garantit pour votre voyage pour déclencher l'assurance. La prime d'assurance, les frais de visa, les frais d'inscription ne sont remboursables ni par Chamina Voyages ni par l'assureur. L'assurance proposée doit être souscrite au moment de l'inscription.

6.1 Contrat Tranquillité – ALLIANZ

Cette assurance est facturée 4,2 % du prix total de votre voyage et propose des garanties étendues d'assistance à destination (frais réels pour rapatriement médical, remboursement des frais médicaux à l'étranger, frais de "recherche secours", interruption de séjour assurance des bagages) et d'annulation (pour raisons médicales ou accidentelles du voyageur et de ses proches, et pour toute cause imprévisible au jour de la souscription, indépendante de la volonté du voyageur et justifiée). Pour connaître les modalités contractuelles exactes, en particulier le périmètre des garanties, franchises et exclusions, nous vous recommandons de consulter les conditions contractuelles complètes ainsi que le document d'information produit accessibles sur le Site ou sur demande auprès de Chamina Voyages.

6.2 Procédure de déclaration et de traitement des demandes.

a. Demande d'assistance médicale
b. Vous devez contacter Mutuaide (plateau d'assistance Mutuaide Assistance et GROUPAMA RHONE-ALPES AUVERGNE) pour toute demande d'assistance médicale 24h/24, 7/7. Tél. depuis la France : 01.45.16.84.89 – Tél. depuis l'étranger +33. (0)1.45.16.84.89. Par mail voyage@mutuaide.fr
c. Autres demandes :

En cas d'annulation/résolution de votre voyage ou de tout autre incident couvert par le contrat d'assurance voyage souscrit (retard d'avion, perte de bagages etc…) nous vous invitons à faire votre déclaration en ligne à l'adresse suivante : http://chamina.assurinco.com

6.3. Délai de renonciation

Si vous étiez déjà couvert pour les mêmes garanties par un contrat d'assurance antérieur, nous vous informons que vous disposez d'un délai de renonciation de 30 jours relatif uniquement à l'assurance souscrite et à condition que celle-ci n'ait produit aucun effet.

7 / CONDITIONS DE TRANSPORT

7.1. Identité du transporteur

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

7.2. Changement d'horaires des transports

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. Pour éviter tout risque de confusion, nous vous communiquons les horaires dès qu'ils sont confirmés par la compagnie aérienne.
Les temps d'escales sont déterminés par les compagnies aériennes selon leurs plans de vol et peuvent être modifiés, 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.

7.3. Changement d'itinéraire, de gare, port et/ou d'aéroport

Tout transporteur peut être amené à modifier sans préavis non seulement les horaires mais aussi l'itinéraire ainsi que les gares, ports et/ou aéroports de départ et de destination, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à Chamina Voyages ou de grèves extérieures à Chamina Voyages. Ces événements peuvent entraîner des retards, des annulations, ou des escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours. En cas de transport aérien, le voyageur détenant une carte d'embarquement demeure sous la protection et sous l'assistance de la compagnie aérienne.

7.4. Non réalisation de la prestation de transport

En cas de non réalisation du fait du voyageur de la prestation de transport réservée, pour tout motif extérieur à Chamina Voyages, le billet de transport aller et/ou retour sera annulé par le transporteur. Le voyageur devra alors, pour pouvoir réaliser le déplacement, acheter à ses frais un ou plusieurs titres de transport. Pour les billets de transport aérien, les taxes et redevances d'embarquement des billets non consommés et entièrement payés sont remboursées sur demande (art L 224-66 C. consom.

7.5. Retard / Annulation des prestations de transport

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.
Dans le cas ou le(s) participant(s) décide(nt) de renoncer au voyage 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/leur sera facturé les frais d'annulation/résolution visés à l'article 5.1 ci-dessus.

7.6. Bagages

Chaque voyageur est tenu de conserver à tout moment avec lui et sous sa responsabilité ses effets personnels fragiles et de valeur (lunettes, appareils électroniques, documents personnels, etc.). Chaque voyageur doit veiller à la présence de ses bagages lors de l'organisation des transferts.

7.6.1. Transport aérien

La compagnie aérienne est seule responsable des dommages, vol, perte ou retard des bagages qui lui sont confiés (enregistrés). C'est auprès de ce transporteur que vous devrez déclarer tout sinistre le plus rapidement possible. Les conventions internationales de Montréal et Varsovie définissent les indemnités dues par le transporteur aérien en cas de perte ou d'endommagement des bagages.

7.6.2. Transport terrestre

Au cours du voyage, les bagages peuvent être transportés par tous moyens (dos de mule ou de chameau…, toits de véhicules) et doivent être adaptés à ces modalités (bagages souples et résistants).

Si le voyage souscrit comprend du transport routier privé (minibus, voiture …), les bagages du voyageur confiés à Chamina Voyages ne doivent contenir aucune marchandise qui ne serait pas conforme à la règlementation douanière applicable. A cet égard, pour la France le voyageur reconnait avoir pris connaissance de la liste des marchandises interdites ou soumises à des formalités particulières disponible sur le site : http://www.douane.gouv.fr/articles/a10793-effets-et-objets-personnels ainsi que des franchises applicables à certaines marchandises (tabac, alcool …). Pour tous autres pays, Chamina Voyages se tient à votre disposition pour vous communiquer les informations applicables. Chamina Voyages ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable de tout manquement du voyageur à la règlementation douanière applicable en fonction du/es pays du voyage.

En cas de perte ou de détérioration de bagages imputable à Chamina Voyages, le montant de l'indemnisation ne pourra être supérieur à 1.200 euros par bagage, incluant l'application d'un coefficient de vétusté selon les cas, et le voyageur sera remboursé sur présentation des justificatifs appropriés (factures).

Chamina Voyages pourra s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité si la perte ou la détérioration du bagage est imputable au fait d'un tiers étranger à l'acheminement dudit bagage et/ou à une faute du voyageur.

8 / MODALITE S PARTICULIERES DE NOS VOYAGES

8.1. Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Pour chaque voyageur qui organise seul ses prestations avant départ (transport, hôtel…) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, Chamina Voyages recommande d'acheter des prestations (titres de transport et autres…) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/ports/gares raisonnables.

En cas de survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers ou du fait du voyageur, qui modifierait les prestations de voyage souscrites chez Chamina Voyages et/ou impliquerait la modification des prestations réservées par le(s)voyageur(s) (non incluses dans votre voyage), Chamina Voyages ne saurait être tenue de rembourser les frais induits.

8.2. Cas particuliers

Les voyages en groupe préconstitué ou d'entreprise font l'objet de conditions spécifiques de vente qui complètent et/ou modifient les présentes CDV. Ces conditions spécifiques seront communiquées avec la proposition relative à chaque dossier particulier.

8.3. Animaux

Malheureusement, il n'est pas possible d'emmener d'animaux quels qu'ils soient sur nos séjours. Le non respect de cette consigne impliquerait l'annulation du voyage sans remboursement.

9 / MODALITES FINANCIERES

9.1. Prix

Les prix applicables au jour de l'inscription sont ceux accessibles sur le Site pour un circuit ou ceux d'un devis en cours de validité pour tout autre voyage personnalisé incluant ou non un circuit. Ils s'entendent du point d'accueil en vue du commencement du voyage au point de dispersion le dernier jour du voyage. Les prestations incluses et non incluses pendant le séjour sont précisées sur les fiches techniques, disponibles à tout moment sur le Site ou sur demande.

9.2. Frais d'inscription

Pour toute inscription des frais seront facturés comme suit :

- à 35 jours et plus du départ : 19 € par personne
- à moins de 35 jours du départ : 29 € par personne

9.3. Modalités de révision des prix

Conformément à la règlementation, jusqu'à 20 jours du départ, Chamina Voyages peut opérer des ajustements de prix à la hausse ou à la baisse, dès lors qu'ils ne sont pas significatifs, sans possibilité d'annulation/résolution sans frais de votre part, pour tenir compte des variations:

- Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou
- Des taux de change en rapport avec le contrat : La variation du coût des devises s'appliquera uniquement au montant des devises qui entre dans le calcul du prix du voyage.

Chamina Voyages facturera alors l'intégralité du coût supplémentaire induit au client. Le refus de paiement de cet ajustement de prix sera considéré comme une annulation/résolution du fait du voyageur pour laquelle il sera fait application de l'article 5.1.

10 / RESPONSABILITE

10.1. Assurance Responsabilité Civile

Conformément à la réglementation de la profession Chamina Voyages est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès de ALLIANZ IARD – 1 Cours Michelet – CS 30051 92076 PARIS LA DEFENSE Cedex - Contrat n° 644 919 44.

10.2. Risques encourus

Chaque participant est conscient qu'il peut courir certains risques inhérents à la pratique de la randonnée et dus, notamment, à l'éloignement des centres médicaux. Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter à Chamina Voyages et aux différents prestataires, la responsabilité des accidents pouvant survenir du fait de ces risques. Ceci est également valable pour les ayants droit et tout membre de la famille de tout participant. Chamina Voyages ne peut être tenue pour responsable d'un accident dû à une imprudence individuelle, à une erreur personnelle d'itinéraire ou à une interruption volontaire au cours de la réalisation du voyage (notamment pour raisons climatiques).

10.3. Responsabilité de Chamina Voyages

Chamina Voyages ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

° Perte ou vol des billets de transport par le(s) voyageur(s).

° Défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs (compagnies aériennes etc..) des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations données par Chamina Voyages.

° Arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport notamment aérien. Aucun remboursement du billet de transport ne sera dû par Chamina Voyages dans cette hypothèse.

° Evénements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Chamina Voyages, émeutes étrangères à Chamina Voyages, incidents techniques ou administratifs extérieurs à Chamina Voyages, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris dans les services d'expédition du courrier…), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs.

° Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, Chamina Voyages se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs, sans recours possible de ces derniers.

La personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des participants au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur les informations fournies par Chamina Voyages concernant le voyage de sorte que Chamina Voyages ne puisse être tenue pour responsable de tout défaut ou omission dans la communication de ces informations.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de Chamina Voyages en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L 211-17-IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de Chamina Voyages sera égale à trois fois le prix total du voyage.

11 / RECLAMATIONS

11.1. En cours de voyage

Nous vous invitons à contacter Chamina Voyages si vous constatez une non-conformité dans la réalisation des prestations de votre voyage, en composant notre numéro d'urgence dont les coordonnées vous seront communiquées sur les documents remis par Chamina Voyages. En cas de réclamation, il sera, le cas échéant, tenu compte de votre absence de signalement de toute non-conformité dans la réalisation des prestations au cours de votre voyage dès lors qu'elle pourrait avoir des conséquences financières.

11.2. Après votre voyage

Toute réclamation devra être envoyée à Chamina Voyages, par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé de réception dans les meilleurs délais après la date de retour, accompagnée des pièces justificatives, à l'adresse suivante : Chamina Voyages - Service Qualité - 43 place de Jaude - 63000 Clermont-Ferrand ou contact@chamina-voyages.com. A défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, nous vous informons que vous pouvez 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. Vous trouverez toutes les modalités de saisine sur son site internet: www.mtv.travel.

12 / UTILISATION ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par Chamina Sylva, SAS immatriculée au RCS de Clermont-Ferrand sous le numéro 389 249 426, dont le siège social est situé 43 place de Jaude 63 000 Clermont-Ferrand, en sa qualité de responsable de traitement. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Chamina Sylva lors de votre demande en vue de la souscription d'un voyage puis de sa réalisation ; elles sont signalées de manière visible par un astérisque. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de vous proposer les prestations d'un contrat ayant pour objet la réalisation d'un voyage. Les informations personnelles collectées sont utilisées pour vous permettre d'accéder à toutes les informations concernant vos demandes de voyage ou vos voyages, l'exécution de vos demandes (inscription, réalisation de prestations de voyage), vous proposer des services ou offres similaires susceptibles de vous intéresser, réaliser des statistiques, vous inscrire à votre demande à des newsletters et vous communiquer avec votre accord des informations relatives à Chamina Sylva et ses partenaires (nouveautés, produits et services, prospection commerciale et offres personnalisées). Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux sociétés affiliées du Groupe et partenaires de Chamina Sylva, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs…) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union Européenne. Nos sociétés affiliées et/ou partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage, dans le strict respect de vos droits en matière de protection des données personnelles et conformément à la législation en vigueur. Chamina Sylva s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non partenaires.

Vos données sont conservées le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire.

Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition (notamment à l'envoi de communications marketing), de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives vous concernant. Vous disposez également d'un droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : Service Relations Clients – Service Relations Clients, 43 place de Jaude - 63000 Clermont-Ferrand.

Chamina Sylva a nommé un Délégué à la Protection des Données dont les coordonnées sont : Chamina Voyages - Service du Délégué à la Protection des Données, 43 place de Jaude 63 000 Clermont-Ferrand – dpd[@]chamina-voyages.com .

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

Pour plus d'informations sur notre manière de collecter et traiter vos données personnelles, veuillez consulter notre politique en matière de confidentialité et de cookies accessible sur notre site :
https://www.chamina-voyages.com/politique-confidentialite-cookies

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la Consommation vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

13 / DROITS D U VOYAGEUR

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.
Chamina Sylva sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.
En outre, comme l'exige la loi, Chamina Sylva 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
https://www.chamina-voyages.com/sites/default/files/chamina/conditions-de-vente/droits-essentiels.pdf

Conditions de vente mises à jour le 27 mai 2026