

CONDITIONS GENERALES DE TREK NATURE

Nous vous remercions d'avoir choisi Trek Nature, cité ci-après TN pour l'organisation de votre activité.

Les présentes conditions générales sont partie intégrante du contrat qui vous lie à TN et s'appliquent à toutes les activités, sauf mention particulière dans le descriptif de l'activité.

Nous vous recommandons d'étudier avec soin les informations qui figurent dans le présent document ainsi que dans nos programmes, site internet et documents divers.

L'ensemble fait partie intégrante du contrat que vous avez conclu avec TN.

1. Ce que régissent les présentes conditions générales de contrat et d'activités

- 1.1. Ces conditions générales de contrat et d'activités régissent les rapports juridiques entre vous-même et TN en ce qui concerne les activités organisées par TN ou d'autres prestations effectuées par TN. Elles entrent en vigueur le jour de leur publication et remplacent toutes les dispositions précédentes.
- 1.2. Si TN vous procure des activités ou certaines prestations par le biais d'autres organisateurs ou prestataires de services, ce sont leurs propres conditions de contrat et d'activités qui s'appliquent. Dans ces cas, TN n'est pas partie au contrat et vous ne pouvez dès lors pas vous prévaloir des présentes conditions générales de contrat et d'activité.

2. Conclusion du contrat

- 2.1. Votre réservation doit se faire dans le délai défini par TN.
- 2.2. Le contrat entre vous-même et TN prend effet quand votre inscription par écrit, par e-mail ou par téléphone est acceptée sans réserve. Avant chaque inscription, il est fortement conseillé d'informer TN de tout problème de santé. Dès ce moment, les droits et obligations qui découlent de ce contrat (y compris les présentes conditions générales de TN) prennent effet tant pour vous que pour TN. En recevant le contrat, vous déclarez avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales. Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée.
- 2.3. Si vous inscrivez d'autres participants, vous devez répondre de leurs obligations contractuelles (en particulier en ce qui concerne l'acquittement du montant du voyage) comme de vos propres obligations.
- 2.4. Dans le cas d'activités pour les groupes, le nombre définitif de participants devra être communiqué au plus tard 7 jours avant la date prévue. (voir § 3.1)
- 2.5. Les désirs particuliers ne font partie intégrante du contrat que s'ils sont acceptés et confirmés sans réserve par TN.
- 2.6. Les dispositions contractuelles et les présentes conditions générales sont applicables à tous les participants.

3. Prix et modalités de paiement

- 3.1. Prix
Les prix des activités et leurs contenus sont indiqués dans le programme ou sur le site internet de TN.
Pour tous les programmes à la carte nécessitant une offre de notre part, le prix à verser est celui indiqué dans l'offre approuvée par le participant. Pour les groupes, une augmentation du nombre de participants moins de 7 jours avant la date prévue sera facturée au client.
Une diminution du nombre de personne ne donne droit à aucune réduction (voir § 2.4)
Sauf disposition différente dans le programme ou sur le site internet TN, les prix des activités s'entendent par personne, en franc suisse (CHF) multipliés par le nombre de participants stipulé.

- 3.2. Paiement pour activité d'une durée égale ou inférieure à une journée
Les activités d'une durée égale ou inférieure à une journée sont payables sur place, le jour même de l'activité, ou par virement sur le compte de TN avant l'activité.

- 3.3. Acomptes
Pour les activités de plus d'une journée, les acomptes suivants doivent être versés dès que TN a accepté sans restriction votre inscription:

- 50% du montant total est versé à l'inscription,
- le solde 30 jours avant le départ.

Si TN ne reçoit pas les acomptes dans les délais prescrits, il se réserve le droit de refuser de fournir les prestations de l'activité et faire valoir les frais d'annulation selon § 4.

4. Conditions d'annulation et de modification

- 4.1. Généralités
Une fois inscrit, le participant s'engage à participer à l'activité.
Toute annulation ou modification doit être notifiée par écrit à TN.
Aucun remboursement ne sera effectué en cas de raccourcissement du temps de participation convenu, quelle qu'en soit la cause.
Une mauvaise condition physique vous empêchant de profiter pleinement de votre activité ne donnera droit à aucun remboursement.
Tout retard ou absence au départ de l'activité entraîne pour le participant l'annulation de celle-ci, et ne donne droit à aucun remboursement.
- 4.2. Assurance frais d'annulation
Pour les activités de plus d'une journée, nous vous recommandons de souscrire une assurance annulation.
- 4.3. Activité d'une durée égale ou inférieure à une journée :
En cas d'annulation par le client moins de 3 jours avant la sortie pour les participants individuels ou 7 jours pour les groupes, celui-ci s'engage à régler le montant dû pour la participation.
- 4.4. Pour des activités de plusieurs jours :
 - 4.4.1. Frais de dossier
En cas d'annulation ou de modification de votre part (changement de nom, de date de départ ou de programme), une taxe pour frais administratifs de CHF 100.- par personne, au maximum CHF 200.- par dossier, sera perçue.
A cela peuvent encore s'ajouter d'éventuels frais de communication.
 - 4.4.2. Frais d'annulation
Les conditions de remboursement suivantes s'appliquent :
 - dès 61 jours avant le départ : 100%
 - 60 à 30 jours avant le départ : 70%
 - 29 à 21 jours avant le départ : 30%
 - 20 à 0 jours avant le départ : 0%
- 4.5. Certains voyages comprennent des séjours hôteliers dans des établissements qui appliquent leurs propres conditions d'annulation qui peuvent différer des conditions de TN. Dans ce cas, ce sont ces dernières qui seront prises en compte et appliquées.

- 4.6. Participant de remplacement
Si vous êtes obligé de renoncer à votre activité, vous avez la possibilité de céder votre réservation à une personne tierce.
Le participant de remplacement doit accepter le contrat aux conditions stipulées. Il doit en outre satisfaire aux exigences particulières de l'activité (état de santé, etc.) et aucune prescription légale ou disposition officielle ne doit s'opposer à sa participation.
Pour certaines activités, il n'est pas possible, compte tenu des conditions de transport particulières, de modifier la réservation ou, le cas échéant, seulement jusqu'à une date déterminée.
Un participant de remplacement est en général agréé après accord avec TN et suivant nos possibilités d'organisation. (délai de permis spéciaux, établissement de nouveaux documents, etc.).
Les frais de dossier et les autres frais supplémentaires éventuels sont à votre charge et à celle du participant de remplacement.
Si un participant de remplacement souscrit au contrat, vous et lui êtes solidairement responsables du paiement du prix du voyage. TN vous fera savoir dans un délai approprié si le participant de remplacement proposé peut participer à l'activité.
Un examen du cas (qui peut demander plusieurs jours en haute saison) s'avère notamment nécessaire pour les activités impliquant des critères spéciaux.
Si vous désignez trop tard le participant de remplacement ou s'il ne peut pas prendre part à l'activité en raison des critères de l'activité, des dispositions officielles, des prescriptions légales, etc., votre défection sera considérée comme une annulation officielle.
5. **Modifications apportées aux programmes, aux prix, aux transports**
TN se réserve expressément le droit de modifier avant votre réservation les indications du programme, la description des prestations, les prix figurant dans les programmes et tarifs. Le cas échéant, TN vous signalera ces modifications avant la conclusion du contrat.
- 5.1. Modifications de prix postérieures à la conclusion du contrat
Il est possible, dans certains cas exceptionnels, que le prix convenu doive être majoré. Les augmentations de prix peuvent intervenir notamment après :
 - a. une augmentation ultérieure à la confirmation du coût des transports (y compris du prix du carburant);
 - b. l'introduction ou l'augmentation de taxes et redevances officielles (taxes d'aéroport, d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement, etc.) ;
 - c. une modification des taux de change ;
 - d. des hausses de prix consécutives à des mesures officielles (TVA, taxes gouvernementales, etc.).Si le coût des prestations comprises dans le voyage augmente, il peut être répercuté sur le participant et le prix de l'activité est augmenté en conséquence. TN appliquera l'augmentation de prix au plus tard quinze jours avant le départ.
- 5.2. Modifications du programme ou changements intervenus entre votre réservation et la date de départ.
Si des circonstances particulières mettant en cause la sécurité des participants l'exigent, TN se réserve le droit de modifier, dans votre intérêt, l'itinéraire ou certaines prestations du programme.

- 5.3. Si le programme prévu doit être sensiblement modifié, ou transformé pendant l'activité, pour des raisons non imputables à TN telles que des cas de forces majeures, problèmes météorologiques ou climatiques (par ex. impossibilité de mener à terme un trekking à cause d'un enneigement exceptionnel), catastrophes naturelles, grèves, manifestations, guerres, dispositions prises par les autorités du pays, etc., TN ne sera en aucun cas tenu pour responsable.
TN ou le prestataire feront tout leur possible pour trouver une solution de remplacement équivalente, ceci sans garantie.
TN vous informera le plus rapidement possible de tels changements et de leurs répercussions sur le prix. TN vous bonifiera une différence éventuelle entre le prix payé pour l'activité et celui des prestations fournies. Toute autre prétention en dommages-intérêts se réglera selon le § 8.
- 6. Annulation de l'activité par TN, empêchement de réaliser l'activité, interruption de l'activité**
- 6.1. Nombre minimum de participants
Certaines activités proposées par TN (par ex. activités en groupe) impliquent un nombre minimum de participants, chaque fois indiqué dans la publication de l'activité. Si le nombre de personnes inscrites pour l'activité est inférieur au nombre minimum de participants requis, TN peut annuler l'activité au plus tard :
- 2 jours avant la date de départ fixée pour des activités d'une durée égale ou inférieure à une journée
 - 7 jours avant la date de départ fixée pour des activités de plusieurs jours
- 6.2. Annulation pour des raisons qui vous sont imputables
TN est en droit d'annuler votre activité en raison de vos actes ou omissions. TN vous remboursera dans ce cas le prix de l'activité déjà payé, toute autre prétention de votre part étant exclue. Les frais d'annulation selon § 4.3 et 4.4 et toute autre prétention en dommages-intérêts demeurent réservés.
- 6.3. Cas de force majeure, grèves
Des cas de force majeure tels ceux énumérés au § 5.4 peuvent contraindre TN à annuler le voyage. Le cas échéant, TN vous en informera le plus rapidement possible.
Si l'activité est annulée, TN s'efforcera de vous proposer une activité de remplacement de qualité équivalente selon le § 5.3.
Si vous ne désirez pas participer à l'activité de remplacement, l'intégralité des versements effectués sera remboursée. Toute autre prétention est exclue.
- 6.4. Annulation de l'activité par TN pour d'autres motifs
TN a le droit d'annuler l'activité pour d'autres motifs. Le cas échéant, vous en serez informé aussi rapidement que possible. L'intégralité des versements effectués sera remboursée. Toute autre prétention est exclue.
- 7. Interruption prématurée de l'activité**
Si vous êtes obligé d'interrompre l'activité prématurément pour un motif quelconque, le prix de l'arrangement de l'activité ne pourra pas vous être remboursé.
Dans les cas urgents (p. ex. maladie ou accident de l'intéressé, maladie grave ou décès d'un proche parent), TN ou le prestataire de services vous aideront dans la mesure du possible à organiser votre retour prématuré.
Nous attirons votre attention, à ce propos, sur les conditions de l'assurance obligatoire des frais d'annulation et des frais de rapatriement (voir § 9).
- 8. Responsabilité de TN**
- 8.1. Généralités
TN vous indemniserait de la valeur des prestations convenues qui n'ont pas ou mal été fournies, ou de vos dépenses supplémentaires, dans la mesure où TN ou le prestataire n'ont pu offrir sur place une prestation de remplacement de qualité équivalente. (pour le montant des prétentions, voir § 8.2.3).
- 8.2. Limitation et exclusion de responsabilité
- 8.2.1. Exclusion de responsabilité
Conformément au § 6 ci-dessus, TN n'assume aucune responsabilité envers le participant lorsque l'exécution imparfaite du contrat est imputable aux causes suivantes:
- a. à des manquements de votre part avant ou durant l'activité ;
 - b. à des manquements imprévisibles ou insurmontables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat;
 - c. à un cas de force majeure ou à un événement que TN ou le prestataire, malgré toute la diligence requise, ne pouvaient pas prévoir et/ou contre lesquels ils ne pouvaient rien.
- Dans ce cas, toute obligation à dommages-intérêts de TN est exclue.
- 8.2.2. Dommages corporels, accidents, maladies
TN répond des dommages corporels, décès, blessures et maladies découlant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, pour autant que les dommages soient consécutifs à une faute de TN.
TN ne répond pas des dommages provoqués intentionnellement ou par négligence grave par le participant.
Les participants doivent donc obligatoirement être munis d'une assurance accident couvrant le rapatriement par hélicoptère (plus d'information sur www.rega.ch) et d'une assurance maladie et accidents pour les activités envisagées.
TN ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chaque participant, ce dernier devant être couvert par sa propre assurance responsabilité civile incluant les accidents en montagne.
TN s'occupe de la coordination et/ou sous-traitance avec des partenaires intermédiaires, mais décline toute responsabilité en cas de prestation non ou mal exécutée par ses partenaires (entreprises de transport, remontée mécaniques, cabanes, gîtes, hôtels et restaurants, responsables d'animations diverses, etc....).
- 8.2.3. Dommages matériels
TN n'est responsable que des dommages matériels qu'elle cause fautivement dans le cadre de l'exécution du contrat. Le montant de l'indemnisation est limité au montant payé par le lésé pour la prestation de TN.
- 8.3. Programmes en option au cours de l'activité
Outre le programme de l'activité convenu, il est éventuellement possible de s'inscrire au cours de l'activité à des manifestations, des activités spéciales ou des excursions locales non prévues au programme TN. Il n'est pas exclu que de telles manifestations ou excursions comportent certains risques. Vous assumez seul la responsabilité de décider de participer à de telles manifestations ou excursions. Les présentes conditions générales du contrat et de l'activité s'appliquent aux manifestations et excursions organisées par TN. Si ces manifestations et excursions sont organisées par des tiers et si TN ont simplement agi en qualité d'intermédiaires, vous ne pouvez pas vous en prévaloir.
- 9. Assurances**
Il est recommandé de souscrire à une assurance annulation.
Elle s'applique lorsque l'activité doit être annulée ou retardée parce qu'un assuré ou une personne la touchant de près tombe malade, est victime d'un accident ou décède (les justificatifs tels que certificat médical détaillé, acte de décès et autres attestations officielles sont indispensables pour l'assurance annulation), en cas d'endommagement des biens de l'assuré, de cas de force majeure, de grèves ou de troubles de tout genre au sens du § 5.3 ou 6.3.
La responsabilité des entreprises de voyage, de transport et d'aviation est limitée. C'est pourquoi il est recommandé de conclure une assurance complémentaire à l'assurance annulation obligatoire couvrant la perte ou le vol des bagages, les accidents, les maladies, les frais spéciaux de sauvetage et de rapatriement, etc.
- 10. Prescriptions d'entrée, de visa et de santé**
- 10.1. Les indications concernant les prescriptions de passeport et d'entrée sont valables pour les citoyens suisses. Les citoyens des autres pays doivent se renseigner auprès de TN ou du consulat compétent pour connaître les dispositions qui leur sont applicables. Vous êtes personnellement responsable de l'établissement ou de la prolongation des documents nécessaires à l'activité, ainsi que de la demande de visa(s) nécessaire(s). Si un document nécessaire à l'activité ne peut être obtenu ou s'il est délivré trop tard et que vous soyez de ce fait obligé de renoncer à l'activité, les clauses d'annulation sont applicables.
- 10.2. Les participants sont personnellement responsables de l'observation des prescriptions d'entrée, de santé et de devises. Vérifiez avant le départ si vous emportez bien avec vous tous les documents requis.
- 10.3. TN vous rend attentif au fait qu'en cas de refus d'entrée dans le pays, les frais de retour sont à votre charge. TN attire aussi expressément votre attention sur les dispositions légales qui sanctionnent les importations de marchandises et les autres importations interdites.
- 11. Règles de comportement**
- 11.1. Le participant s'engage à respecter les coutumes et lois de la région ou du pays visité.
- 11.2. Le participant doit se conformer aux directives et instructions de TN.
En particulier, il doit veiller à ne pas mettre en danger sa sécurité et celle des autres participants et du personnel d'encadrement.
- 12. Droit applicable et for**
- 12.1. Le droit suisse est applicable aux rapports juridiques entre les parties. L'inscription vaut élection de droit.
- 12.2. Il est convenu que seul le for de Neuchâtel (Suisse) est habilité à connaître des actions contre TN.