



CONDITIONS GENERALES & PARTICULIERES DE VENTE

CONDITIONS GENERALES

Les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme ne sont pas applicables pour les opérations de réservations ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

Le programme de l'organisateur présenté sur le site internet ou le programme spécifique à une demande particulière envoyé constituent l'information préalable visée par l'article R211-6 du Code du Tourisme. Dès lors, à défaut de disposition contraire figurant sur le bulletin d'inscription, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels que présenté sur le site internet ou le programme spécifique à une demande particulière envoyé, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Art. R211-3 - Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Art. R211-3-1. L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Art. R211-4 - Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ; 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ; 3° Les prestations de restauration proposées ; 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ; 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ; 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ; 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ; 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ; 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ; 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Art. R211-5. L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. R211-6. Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes : 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ; 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ; 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ; 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ; 5° Les prestations de restauration proposées ; 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ; 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ; 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ; 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ; 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ; 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ; 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10

et R. 211-11 ; 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ; 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ; 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ; 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ; 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Art. R211-7 - L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Art. R211-8 – Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art. R211-9 - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception : -soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; -soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Art. R211-10 - Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Art. R211-11 – Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : -soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; -soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

CONDITIONS PARTICULIERES

POUR RESERVER

Réservation: Contactez nous par téléphone 7 jours / 7 de 10h à 18h, de France: 04 83 43 12 34, de l'étranger: 0033 4 83 43 12 34 ou par courriel à contact@caprando.com afin de vérifier la disponibilité et le tarif. Si le séjour est disponible, vous pouvez prendre une option valable 48 heures qui vous garantit le tarif proposé durant ces 48 heures. Pour réserver, vous pouvez remplir la fiche en ligne : <http://go.cap-rando.fr/inscription> . En cas de difficulté, vous pouvez télécharger une fiche Pdf à remplir sur votre ordinateur et à nous renvoyer en pièce jointe: <https://go.cap-rando.fr/DOSSIER-INSCRIPTION-COMPLET.fdf>

Paiement: A l'inscription, nous demandons 30% d'arrhes + le paiement intégral de l'assurance éventuelle + le paiement intégral des billets d'avion éventuels. Le solde est à payer 60 jours avant le premier jour de votre séjour. En cas d'inscription à moins de 60 jours de la date de début du séjour, le paiement intégral est dû à l'inscription.

Vous pouvez payer :

- Par carte bancaire sur notre serveur de paiement sécurisé : https://jepaieenligne.systempay.fr/CAP_RANDO . Un paiement par carte bancaire peut vous faire bénéficier de son assurance éventuelle, nous recevrons un avis de paiement.

- Par virement bancaire. IBAN: FR76 1131 5000 0108 0060 9162 680 - BIC: CEPARFRPP131

- Par chèque à l'ordre de « CAP RANDO – LE MAS DE RECAUTE » à envoyer à Cap Rando, 21 rue Gaillard, 83110 Sanary sur Mer (bureau administratif de Cap Rando).

- Par chèques vacances à envoyer à Cap Rando, 21 rue Gaillard, 83110 Sanary sur Mer (bureau administratif de Cap Rando)..

Confirmation de votre inscription: Après réception de votre fiche d'inscription et du paiement, nous vous envoyons un dossier de confirmation et contrat sous 24 heures par courriel, à signer électroniquement et à imprimer.

Le dossier de confirmation comprend :

- La confirmation d'inscription

- La facture

- Les coordonnées du prestataire

- Le jour, l'heure, l'adresse du point de rendez-vous, l'accès, les transferts éventuels

- Une liste d'équipement conseillé

- Des informations complémentaires spécifiques à votre séjour

Règlement du solde: Le solde doit être réglé au plus tard 60 jours avant le départ pour garantir votre inscription.

ANNULATIONS

Attention: les séjours sont confirmés sous réserve d'un nombre minimum de participants. Un séjour peut être annulé jusqu'à 21 jours avant la date de début du séjour en cas de nombre insuffisant de participants. Nous vous conseillons d'attendre la confirmation définitive du séjour pour réserver vos transports ou de prendre des billets remboursables.

En cas d'annulation de la part du prestataire, nous vous proposerons un séjour alternatif, si cette proposition ne vous convient pas nous effectuerons un remboursement intégral (hors frais d'assurances et transports non remboursables) des sommes payées sans indemnité.

En cas d'annulation de votre part, il sera retenu en plus du prix de l'assurance et des frais de dossiers, les sommes suivantes :

A plus de 60 jours du premier jour du séjour: une somme forfaitaire de 90 € par personne.

Entre 60 et 30 jours avant le premier jour du séjour: 50% du prix du séjour.

A moins de 30 jours avant le premier jour du séjour: 100% du prix du séjour.

La non présentation ou le retard pour l'heure et lieu de rendez-vous, l'abandon en cours de séjour, ne donnent droit à aucun remboursement.

Les sommes retenues pourront être éventuellement remboursées si vous avez souscrit une assurance annulation dans les cas prévus aux conditions générales du contrat souscrit. Voir notre offre d'assurances.

Cas particuliers: voyages en Afrique du Sud, Botswana, Namibie, Kenya, Amérique du Nord, Amérique du Sud.

Pour ces destinations, les sommes retenues sont les suivantes:

plus de 120 jours du premier jour du séjour: une somme forfaitaire de 90 € par personne.

De 120 à 61 jours du premier jour du séjour: une 30% du prix du séjour.

Entre 60 et 30 jours avant le premier jour du séjour: 50% du prix du séjour.

A moins de 30 jours avant le premier jour du séjour: 100% du prix du séjour.

Autres modalités: En cas d'annulation de votre part, en complément de la facturation des frais prévus aux barèmes ci-dessus, il sera retenu 100% des frais d'annulation sur les billets d'avion faisant l'objet d'engagements fermes et non remboursables. Les frais d'assurance et de dossier d'inscription ne sont pas remboursables.

ASSURANCES

Cap Rando est couvert pour sa responsabilité civile professionnelle: Contrat GENERALI n° AL974010.

Pour vous inscrire sur un séjour Cap Rando, vous devez impérativement être couvert par une assurance individuelle responsabilité civile couvrant votre activité, une individuelle accident, assistance, rapatriement, et éventuellement annulation (vivement recommandée pour ne pas perdre votre paiement en cas d'imprévu inscrit dans votre contrat d'assurance annulation).

Nous vous proposons de souscrire l'assurance « Cap Sécurité » de Chapka Assurances. Celle-ci vous couvre en annulation, interruption de séjour, individuelle accident, assistance 24h/24h, frais médicaux à l'étranger, assurance bagages, responsabilité civile.

Vous pouvez également ne souscrire qu'une assurance annulation si vous avez une assurance couvrant les autres risques. Voir les tarifs, le détail des garanties, les conditions générales sur le site www.chapka.fr ou sur <http://www.cap-rando.com/site/pdf/ASSURANCES.pdf>

Le paiement par carte bancaire, suivant le type de carte, peut vous faire bénéficier des assurances indiquées ci-dessus: vérifiez votre contrat.

RESPONSABILITES

Les **renseignements pratiques** sur notre site Internet et nos fiches techniques sont donnés à titre indicatif et ne peuvent engager notre responsabilité. Les **programmes** sont donnés à titre indicatif et peuvent être sujets à modifications en cas de nécessité par l'organisateur (météorologie, risques naturels, niveaux des participants, disponibilités des hébergements notamment).

Chaque participant doit se conformer aux **règles de prudence et de sécurité** données par l'accompagnateur. L'organisateur se réserve le droit d'expulser à tout moment une personne dont le comportement compromet la sécurité ou le bien-être du groupe ainsi que de modifier, si les circonstances l'exigent, les itinéraires ou certaines prestations du programme, directement ou par l'intermédiaire de l'accompagnateur qui reste seul juge sur le terrain. Aucune indemnité ne saurait être due.

Le **niveau de pratique** que vous nous communiquez préalablement à votre inscription, ainsi que vos éléments personnels (date de naissance, taille, poids, informations de santé) sont des éléments contractuels: le prestataire se réserve le droit de refuser sur place toute personne dont les informations seraient différentes de celles validées par le bulletin d'inscription, et qui ne répondraient pas aux conditions d'accès et au bon déroulement du programme pour le client et/ou les autres participants. Dans ce cas, le client ne pourra prétendre à aucune indemnisation.

Les conséquences des incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du **transport aérien** sont régies par les dispositions de la convention de Varsovie (article 9). Si votre voyage est modifié à cause d'une perturbation ou modification du trafic aérien, ou en cas de changement d'aéroport Cap Rando ne pourrait être tenu pour responsable. Les frais en résultant resteraient à votre charge.

Cap Rando se réserve la possibilité de **réviser ses prix** afin de tenir compte des variations du coût des transports, des taux de change appliqués au voyage, des variations des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies.

Bagages, effets personnels: Le vendeur, l'organisateur, les transporteurs, les hébergeurs ne peuvent être tenus responsables en cas de perte, vol ou dégradation des effets personnels.

Images: Des photos ou vidéos peuvent être prises durant votre séjour. Sauf mention écrite à votre inscription, vous acceptez l'utilisation de ces images pour l'illustration éventuelle des séjours.

Le **traitement de vos données personnelles** se fait dans le respect de la loi relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978. Ces données sont à destination de Cap Rando et ses prestataires. Vous disposez à tout moment, d'un droit d'accès et de rectification ou d'opposition aux données personnelles vous concernant, en contactant Cap Rando par courrier recommandé.

RECLAMATION

Toute réclamation relative à un de nos programmes doit être adressée à Cap Rando, par pli recommandé, accompagnée de justificatifs originaux, dans un délai de 30 jours après la date retour.