

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES LA BALAGUÈRE

1/ INSCRIPTION - PAIEMENT

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, les personnes inscrites à un programme ne bénéficient pas du délai de rétractation de quatorze jours.

Pour les inscriptions intervenant moins de trente et un (31) jours avant la date du départ, la totalité du prix du programme est due à La Balaguère.

Pour les inscriptions à plus de trente et un (31) jours avant la date du départ, un acompte de 30 % du prix du programme est impérativement demandé.

La totalité du prix du programme devra être payée au plus tard trente et un (31) jours avant le départ. Aucune inscription ne sera enregistrée par La Balaguère sans le paiement de l'acompte correspondant. La Balaguère annulera toute réservation si la totalité du prix du programme n'est pas payée à 31 jours de la date du départ et conservera les sommes versées au titre des pénalités d'annulation.

En cas d'annulation de la part du client, si l'acompte versé ne suffit pas à payer les frais d'annulation, La Balaguère procédera au recouvrement des sommes dues.

Spécificités circuits accompagnés :

Depuis le site Internet www.labalaguere.com et pour chacun des circuits accompagnés, La Balaguère met à disposition une information détaillée portant sur la nature et les spécificités du voyage. Le programme du circuit peut être consulté jour par jour, des informations pratiques sur la destination envisagée et prendre connaissance de toutes informations utiles pour sa réalisation (niveau d'implication physique, nombre minimum de participants pour que le départ puisse se faire).

Une rubrique «Date et Prix» permet d'avoir une indication sur le prix du voyage à la date envisagée.

En dehors des circuits "famille", les séjours sont réservés à des adultes majeurs.

Spécificités séjours liberté : sur la majorité de nos séjours en liberté, il faut être 2 minimum. Lorsque que l'on peut partir seul, il peut y avoir un supplément « un seul participant » ainsi qu'un supplément pour la chambre individuelle.

La confirmation est sous réserve de disponibilité dans les hébergements et les transports.

Pour tout changement de tarif avec un supplément (par exemple pour un

changement d'hôtel ou une augmentation de tarif du vol) entre la réalisation du devis et la confirmation finale, la finalisation de la réservation sera finalisée après l'accord du Client

Les règlements par chèques-vacances (ANCV) ne seront acceptés que pour les séjours dans l'Union Européenne et seront acceptés que pour le règlement des soldes des dossiers, et non des acomptes. Tous les règlements par chèques et chèque vacances papier (ANCV) doivent être envoyés en lettre suivie ou en lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : UCPA Paiement - TSA 31213 92894 Nanterre CEDEX.

Quel que soit le mode de règlement, La Balaguère devra le réceptionner pour que la réservation soit soldée trente et un (31) jours avant la date du départ.

2/ PRIX

Les prix de nos programmes sont ceux accessibles sur le site Internet www.labalaguere.com. Ils n'ont pas de valeur contractuelle et sont confirmés lors de votre inscription. Ils sont susceptibles de modifications éventuelles qui s'appliquent à toutes les personnes déjà inscrites ou désirant s'inscrire en cours de saison. Les promotions et réductions ne sont ni cumulatives, ni rétroactives. Ce prix correspond aux prestations décrites sur le descriptif du programme et comprend une assurance en responsabilité civile incluse. Il peut aussi comprendre le transport.

Attention : en cas de modification significative de l'une des données ci-dessous sera répercutée dans nos prix :

- coût du transport lié notamment au coût du carburant ;
- redevances et taxes diverses pour les ports et aéroports (taxes d'atterrissage, d'embarquement et de débarquement, taxes de sécurité et taxes d'aéroport) ;
- taux de change appliqué au transport ou au séjour ;
- variation du taux de change du dollar.

Les prix de nos programmes ont été calculés sur la base de 1 USD = 0,92 € (au 19/06/2023)

Le prix du circuit pourra alors être augmenté par la Balaguère. Si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total du séjour, le client pourra résoudre le

contrat. Si la majoration du prix est inférieure à 8% du prix total du séjour, le Client sera tenu d'accepter cette modification. S'il souhaite annuler pour ce seul motif, il devra s'acquitter des frais d'annulation prévus à l'article 4 des conditions générales d'inscription.

En tout état de cause, le prix ne pourra pas être modifié moins de vingt jours avant le début du programme, si celui-ci a été confirmé.

Frais d'inscription : Les frais d'inscription sont des frais administratifs. Ils sont applicables à chaque personne inscrite.

Pour les circuits en groupe accompagné :

- pour toute inscription à plus de 30 jours du départ : 20 € / personne.
- pour toute inscription à 30 jours ou moins du départ : 30 € / personne.

Pour les circuits en liberté :

- pour toute inscription : 25 € / personne.

Pour les circuits famille : les frais d'inscriptions sont applicables par dossier.

Frais d'envoi express : pour toute inscription sur un circuit en liberté à moins de 15 jours du départ, un supplément sera facturé pour frais d'envoi express (Chronopost) de votre dossier (35 € pour la France métropolitaine, 50 € si vous êtes domicilié en Europe, 70 € pour le reste du monde), et le paiement devra être obligatoirement effectué par carte de crédit.

Carnets de voyages pour les programmes en liberté sans accompagnateur : sauf mention contraire dans votre fiche technique et descriptif : un carnet de voyage sera envoyé pour les dossiers de 1 à 3 pers. Pour un groupe de 4 personnes, 2 couples sur 2 dossiers, 2 carnets seront envoyés.

3/ MODIFICATION

A/ Du fait du client - Avant le départ

À plus de 31 jours du départ sur les circuits accompagnés non privatisés sans transport aérien, si le client souhaite changer de séjour ou de date de séjour, une somme forfaitaire de 50 € sera retenue par personne.

Si votre séjour comporte un trajet aérien, toute modification sera considérée comme une annulation.

Toute demande de modification doit être faite, par courriel avec accusé de réception, aux adresses suivantes :

- Pour les randonnées accompagnées randoaccompagnee@labalaguere.com
- Pour les randonnées en liberté : liberte@labalaguere.com

Toute demande de modification envoyée à moins de trente et un (31) jours avant la date de départ est considérée comme une annulation et entraîne l'application des frais d'annulation.

Le renoncement à l'une des prestations incluses dans le programme ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement. Tout titre de transport émis ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir de la part de La Balaguère en cas de non-utilisation. Toute modification du nom d'un client ou impactant le transport est considérée comme une annulation et entraîne l'application des frais d'annulation prévus.

B/ Du fait de La Balaguère - Avant le départ

La Balaguère peut être contrainte de devoir modifier un élément essentiel du programme en raison de circonstances qui ne lui seraient pas imputables, des motifs inspirés par l'intérêt général ou la sécurité des clients. La Balaguère informera les clients de ces modifications, lesquelles pourront comporter une proposition d'éléments de substitution. Si le client n'accepte pas les éléments de substitution proposés, il sera libre de demander l'annulation de son inscription avec le remboursement des sommes déjà versées.

C/ Du fait de La Balaguère pendant le séjour

Durant le séjour, le programme peut subir des modifications ou des aménagements, en fonction des impératifs de sécurité ou des conditions climatiques du moment. Dans ce cas, seuls les responsables de l'encadrement de La Balaguère sont habilités à prendre la ou les décisions nécessaires.

Ces modifications ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

4/ ANNULATION

En cas d'annulation par le Client ou par La Balaguère d'un programme réglé en chèque-vacances (ANCV), aucun remboursement ne pourra être effectué, le montant perçu sera proposé sous la forme d'un avoir sur un prochain programme.

A/ Du fait du client

Toute notification d'annulation doit être faite, par courriel avec accusé de réception, à l'adresse suivante :

- Pour les randonnées accompagnées randoaccompagnee@labalaguere.com
- Pour les randonnées en liberté : liberte@labalaguere.com

Frais d'annulation :

Période avant le début du programme.

Pénalités calculées sur le prix du dossier hors assurance.

+ de 31 j.	entre 31 et 22 j.	entre 21 et 15 j.	entre 14 et 8 j.	entre 7 j. et le jour de départ, ou en cas d'absence au départ sans annulation préalable
10 %	25 %	50 %	75 %	90 %

Si le client a souscrit à l'assurance, son montant ne pourra pas être remboursé.

Attention : annulation par certains participants et maintien du voyage pour les autres dans le cadre des groupes privatisés et/ ou sur mesure dans le cadre d'un circuit accompagné ou en liberté :

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un voyage privatisé et/ou sur mesure annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants, il sera facturé pour celui ou ceux qui annule(nt) les frais d'annulation prévus dans le tableau ci-dessus ainsi que les frais et/ou les divers coûts engagés pour permettre le maintien du voyage souscrit au même prix pour les participants déjà inscrits et qui maintiennent leur participation au voyage.

En effet, le prix d'un voyage privatisé et/ou sur mesure est fixé en fonction d'un nombre de participants déterminé et des prestations nécessaires à la réalisation du voyage. L'annulation d'un ou plusieurs participants a un impact direct sur le prix du voyage de tous les participants qui restent inscrits. Ces frais supplémentaires sont à supporter par le ou les participants qui annule(nt) leur participation au voyage.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrits et engagés par le ou les voyageurs tels que, frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention de visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

B/ Du fait de La Balaguère

La Balaguère peut être exceptionnellement contrainte d'annuler votre programme :

- 1. Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, dans ce cas, La

Balaguère en informera au plus tard 21 jours avant le départ les clients ;

- 2. En cas de force majeure ;
- 3. Si les conditions de sécurité, sanitaires et climatiques extrêmes l'exigent ;
- 4. En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables.

La Balaguère proposera dans la mesure du possible un programme de remplacement que le Client sera libre d'accepter. Il sera informé de l'annulation et de la proposition d'un nouveau programme par La Balaguère dans les meilleurs délais. Tout coût supplémentaire restera à la charge du Client. En cas de refus de ce nouveau programme, La Balaguère remboursera l'intégralité des sommes déjà versées. En dehors de ce remboursement, cette annulation du fait de la Balaguère n'ouvre droit à aucune autre indemnisation à quelque titre que ce soit.

Nous recommandons de ne pas engager de frais (visa, transport jusqu'au lieu de rendez-vous, change...) avant confirmation définitive du départ.

Le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement de ces frais en cas d'annulation de La Balaguère.

6/ DOCUMENTS (Passeport, Visas, Vaccination, etc.)

Pour chaque destination, une liste des documents nécessaires est communiquée sur les descriptifs web et fiche technique. Il appartient à chaque client de se renseigner auprès des organismes concernés et de vérifier la conformité des documents indispensables au programme choisi (en particulier pour les personnes ne ressortissant pas de l'Union Européenne).

Les démarches et les frais d'obtention de ces documents sont à votre charge (sauf mention contraire). De plus, en cas de non-conformité, les conséquences qui en résulteraient (refoulement à la frontière pour absence de visa ou d'un autre document obligatoire) ainsi que tous les frais encourus resteront à la charge du client.

Il est important de préciser que si le Client doit de son côté remplir des formulaires administratifs pour l'accomplissement de son voyage, il doit les renseigner avec les mêmes informations que celles transmises à La Balaguère, à savoir, nom(s), prénom(s), date de naissance et sexe. À défaut de respecter cette procédure, il s'expose 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. La Balaguère 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 (ex. perte des papiers d'identité et/ou billets d'avion...).

Pour les mineurs : les enfants mineurs se rendant l'étranger, doivent être munis d'un passeport valide jusqu'à 6 mois après le séjour ou, dans les pays n'exigeant pas ce document, de leur propre carte d'identité nationale en cours de validité. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité autorisant la sortie du territoire national français. Ils doivent, par ailleurs, être en possession d'une autorisation de sortie de territoire signée par le titulaire de l'autorité parentale s'ils ne sont accompagnés par un autre adulte que leurs parents.

6/ TRANSPORT

Le transport peut se faire de jour comme de nuit et le temps consacré au transport est compris dans la durée du programme sportif.

Transport aérien

Sur certaines destinations, les vols peuvent être des vols de nuit. De plus, un transporteur peut être amené à modifier les conditions d'un départ ou d'un retour pour des raisons de sécurité des passagers, notamment en période de gros trafic, ou en raison de grèves soit de son personnel, soit du personnel des aéroports, ou en raison des conditions atmosphériques. La Balaguère ne prendra pas en charge les frais pouvant résulter de ces nouvelles conditions ni être tenue responsable d'une arrivée tardive.

- Vol "en demande" : lorsque La Balaguère ne dispose pas de place d'avion au moment de votre inscription, elle pourra faire une demande particulière auprès de la compagnie aérienne. Si La Balaguère obtient une place au tarif annoncé dans les 72 heures suivant votre demande, votre quand les départs sont confirmés, votre réservation est confirmée et

soumise aux présentes conditions générales d'inscription (La Balaguère doit acheter votre billet d'avion auprès de la compagnie aérienne pour répondre à votre demande). Cependant, si après la recherche, La Balaguère ne peut proposer le tarif annoncé, le Client est libre d'annuler sans frais. Si après recherche, La Balaguère ne peut pas proposer de transport, le séjour sera considéré comme non validé. Le Client en sera informé par nos services à l'issue d'un délai de 72 heures après votre demande d'inscription.

Attention : la durée du programme est calculée en prenant en compte le temps consacré au transport et la durée du programme sur place, depuis l'heure de convocation le jour du départ jusqu'à l'heure de dispersion le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ainsi que la première et/ou la dernière journée soit(en)t intégralement consacrée(s) au transport. La Balaguère peut être amenée à modifier les conditions du transport pour des raisons indépendantes de son fait. Aucune modification des conditions de transport ne pourra entraîner une quelconque indemnisation de la part de La Balaguère à quelque titre que ce soit, même dans l'hypothèse où ces nouvelles conditions entraînent une modification du programme prévu. Les frais éventuels de toute nature resteront à votre charge. La Balaguère ne saurait voir sa responsabilité substituée à celle des transporteurs. Si le Client voyage par vos propres moyens, une arrivée tardive ou un départ prématuré ne pourront donner lieu à un quelconque remboursement ou avoir de la part de La Balaguère.

D'autre part, la responsabilité de La Balaguère ne peut être retenue en cas de vol ou de détérioration des effets personnels survenant à l'occasion du transport. Il est conseillé de ne pas laisser dans les bagages confiés aux transporteurs d'objets de valeur, espèces, bijoux, appareils photographiques, clés ou papiers d'identité. De plus, la responsabilité de La Balaguère ne peut être recherchée en cas de vol ou de

détérioration de vos effets personnels survenant à l'occasion d'un programme itinérant. En cas de non-embarquement le jour du départ, votre vol retour est automatiquement annulé. L'achat d'un nouveau titre de transport (aller et retour) restera à la charge du client. Si le Client n'a pas utilisé son titre de transport aérien pour quelque raison que ce soit (annulation, vol raté...), il pourra demander le remboursement des taxes et redevances individualisées liées à l'embarquement effectif, sur simple demande :

Soit par courrier postal à : La Balaguère - Pôle Qualité / Relation Client - 48 route du Val d'Azun

65400 ARRENS MARSOUS

Soit par courriel à :

qualite@labalaguere.com

7/ RÈGLES DE FONCTIONNEMENT ET DE PRUDENCE

Sur tous nos circuits accompagnés et liberté, il est rappelé que (sauf mention contraire) les animaux de compagnies (chiens...) ne sont pas admis sur nos programmes.

Une extrême prudence est recommandée au cours du programme afin d'éviter tout incident risquant de perturber le déroulement normal du programme non seulement pour les clients eux-mêmes, mais aussi pour l'ensemble du groupe. Chaque client doit se conformer aux règles propres au bon déroulé du séjour. La Balaguère se réserve le droit d'exclure du séjour tout client qui commettrait des actes de violence verbale, physique, notamment liée à des violences sexuelles et sexistes, ou pour toute infraction pénale commise pendant le séjour. Sans préjudice des recours qu'elle pourrait exercer, la Balaguère se réserve également le droit de prendre toute mesure utile à l'égard de ce client et notamment son exclusion définitive du Centre ainsi que l'annulation de l'ensemble des programmes sportifs pour des départs ultérieurs. Aucune indemnité ne sera due à ce titre.

8/ NIVEAUX TECHNIQUES & PRATIQUES - SÉCURITÉ

Nos séjours requièrent une implication plus ou moins importante en fonction du niveau sportif requis. En conséquence, tous nos séjours ne sont pas accessibles à tous.

Les programmes sont classés selon des critères d'intensité. Chaque client doit se conformer aux règles de prudence habituelles et propres à la pratique d'activités physiques. Nous invitons vivement les Clients à consulter les tableaux de niveaux techniques et pratiques de chaque circuit et à prendre connaissance des documents éventuellement obligatoires pour certaines activités (certificat médical, brevet, licence, assurance, etc.).

Ceci est indispensable pour que vous puissiez profiter du circuit et que votre sécurité et celle du groupe soit assurée. Nous vous proposons un test rapide ici : <https://www.labalaguere.com/evaluer-votre-forme.html> qui vous permettra d'évaluer votre condition physique et de vérifier si elle est adaptée aux randonnées que vous souhaitez faire. Attention cependant : ce petit test n'a rien d'exhaustif et ne peut remplacer une visite chez votre médecin si vous avez des doutes sur votre état de santé.

Ils supposent souvent une connaissance convenable de la lecture de carte et de l'orientation, notamment en montagne. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par le topoguide, La Balaguère ne pouvant être tenue pour responsable des accidents résultant de l'imprudence d'un participant.

La Balaguère ne saurait non plus être tenue pour responsable d'une mauvaise interprétation du descriptif ou d'une erreur de lecture de carte de l'utilisateur. La randonnée-liberté suppose l'acceptation d'un risque, si minime soit-il, qui peut être dû, notamment, à une modification des éléments naturels sur l'itinéraire.

En conséquence, chaque participant s'engage à accepter ce risque et à ne pas faire porter la responsabilité des accidents ou incidents pouvant survenir à La Balaguère, ou aux différents prestataires.

Les randonnées Liberté sont en majorité des circuits vendus sans accompagnateur. Les responsables techniques de la Balaguère se réservent le droit de changer le programme sportif du client en cas de niveau insuffisant à la pratique de l'activité physique pour laquelle il est inscrit. Ces

modifications ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

9/ MATÉRIEL

Les matériels fournis varient d'un programme à l'autre. Pour certains programmes, seul le matériel collectif ou "de sécurité" est prévu (raquettes à neiges, ARVA pelles, sondes, tentes, matelas, etc.) Les Clients devront vérifier dans les informations pratiques reçues lors de votre inscription quel type de matériel individuel emporter (chaussures, sac à dos, duvet, etc.). Ces informations figurent sur votre fiche technique.

Tout matériel sportif appartenant aux Clients reste sous leur responsabilité. Une caution ou une assurance garantissant le bon usage du matériel sportif mis à disposition peut être demandée à votre arrivée. Le montant de cette caution/assurance peut varier suivant le programme sportif choisi et/ou le matériel sportif. Le matériel confié par la Balaguère est sous la responsabilité des Clients. En cas de détérioration de celui-ci, ils seront redevables du montant de la réparation ou de son remplacement.

10/ PARTENAIRES

Pour certains programmes, La Balaguère peut faire appel à des partenaires locaux. Ceux-ci sont soigneusement sélectionnés pour leur bonne connaissance de l'environnement. Ils travaillent dans le respect de notre cahier des charges garantissant la sécurité et la qualité La Balaguère.

11/ ASSURANCES

La Balaguère a souscrit une assurance Responsabilité Civile pour le compte de ses clients auprès de la Compagnie MAIF par l'intermédiaire du Cabinet Assurinco. Les garanties au titre de l'annulation, de l'assistance, de l'interruption anticipée du programme, des accidents corporels ainsi qu'en cas de décès, n'étant pas incluses dans le coût du programme, La Balaguère conseille vivement la souscription du contrat Multirisque Assur'Vacances, auprès de notre partenaire MUTUAIDE Assistance. Les détails de ces garanties se trouvent sur :

<https://www.labalaguere.com/toutes-les-infos-pour-s-inscrire.html>

Si le Client a souscrit des garanties complémentaires personnelles (annulation – interruption de programme, assistance – rapatriement, etc.) et qu'il souhaite en bénéficier, il lui appartient de réaliser les démarches auprès de son assureur, y compris s'il a souscrit une assurance via MUTUAIDE Assistance.

12/ RÉCLAMATION

Toutes les réclamations doivent être adressées, par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnées des justificatifs, en nous précisant le n° de votre dossier :

Soit par courrier postal à :

La Balaguère - Pôle Qualité / Relation Client - 48 route du Val d'Azun
65400 ARRENS MARSOUS

Soit par courriel à :

qualite@labalaguere.com

Toute réclamation après départ doit être adressée dans le délai impératif de quinze jours après la date de retour.

Passé ce délai, aucun courrier ne pourra être pris en considération. Les Clients sont également tenus de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce.

En cas de désaccord sur la réponse apportée, et conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le Client pourra faire gratuitement une demande de médiation au service de médiation CNPM MÉDIATION CONSOMMATION sur leur site internet

<https://www.cnpm-mediation-consommation.eu> ou par courrier, en écrivant à CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION 27, avenue de la Libération - 42400 SAINT-CHAMOND en joignant la copie de la première réclamation écrite et envoyée l'UCPA ainsi que la réponse qui lui a été adressée.

13/ PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la législation européenne en vigueur et en particulier dans le cadre du règlement général de la protection des données (Règlement UE 2016 / 679 du 26 avril 2016), les informations qui sont demandées sont nécessaires pour que l'inscription puisse être traitée par nos services. Les réponses sont obligatoires, le défaut de réponse rendant impossible l'inscription.

Pour l'organisation de votre voyage, nous 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.

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

- Vos nom(s), prénom(s), date de naissance et sexe qui figurent sur le passeport ou CNI (si la destination le permet) que les Clients utiliseront pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA...);
- Données relatives à un besoin d'assistance (enfants, personnes à mobilité réduite ou autres).

Elles font l'objet d'un traitement réalisé par la Balaguère ainsi que ses Prestataires situés dans et hors Union européenne pour l'exécution du séjour. Le traitement a également pour finalité le traitement statistique, la prospection et la mise en place d'opérations marketing avec le consentement préalable du Client ainsi que dans le cadre du respect des intérêts légitimes du Groupe UCPA, auquel le Client consent par l'acceptation des conditions générales d'inscription. Les Données sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités de leur traitement puis archivées conformément aux dispositions légales en vigueur, sous réserve des traitements nécessaires au respect des obligations légales, comptables, fiscales et sociales qui lui sont propres

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité des informations le concernant, qui peut s'exercer à tout moment auprès de dpo@ucpa.asso.fr

Il a également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente.

Dans le cadre du recueil des données téléphoniques, La Balaguère informe ses Clients de leur droit à s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015 / 2302 transposée dans le Code du tourisme : les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de

tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si la majoration du prix est inférieure à 8% du prix total du séjour, le Client sera tenu d'accepter cette modification. S'il souhaite annuler pour ce seul motif, il devra s'acquitter les frais d'annulation prévus au contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat

sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et / ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. La Balaguère a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'UNAT 8, rue César Franck 75015 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec l'UNAT, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de La Balaguère.

Directive (UE) 2015 / 2302 transposée en droit national :

<https://www.legifrance.gouv.fr/dossierlegislatif/JORFDOLE000036243070/>

La combinaison de services de voyage qui 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.

Les clients bénéficient donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du tourisme.

La Balaguère sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, la Balaguère 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.

LA BALAGUÈRE est une marque de la Société UCPA VENTS & VOYAGES
Siège social : 21-37 rue de Stalingrad - CS 30517 - 94741 ARCUEIL Cedex
SAS au capital de 1.210.000€
RCS Creteil : 801 495 953 – APE : 7911Z - IATA : 20225310
Garantie Responsabilité Civile professionnelle : MAIF
Garantie financière : UNAT

TVA intracommunautaire : FR73 801 495 953 Immatriculation au registre des opérateurs de voyage : 075140044 SIRET 801 495 953 00037.