

Conditions générales et particulières de vente CONNEXION NATURE 2017/2018

Conditions générales

CONNEXION NATURE est une société à responsabilité, dont le siège social est 75 rue de Suresnes 92000, immatriculée au registre des agents de voyages sous le numéro IM092130008 et possède une garantie financière de la totalité des fonds déposés délivrée par Groupama Assurance-Crédit. CONNEXION NATURE a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa Responsabilité civile professionnelle auprès d'HISCOX, 12, quai des Queyries 33100 Bordeaux, (contrat n° HA RCP0231125) pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 750 000 euros.

PREAMBULE : EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Conformément à l'article R 211-12 du Code du tourisme, les dispositions des articles R 211-3 à R 211-11 du même code, sont reproduites ci-après. Elles sont applicables à l'organisation de la vente de voyages, séjours et forfaits touristiques au sens des articles L 211-1 et L 211-2 du Code du tourisme.

Article 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.

Article 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 1369-1 à 1369-11 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.

Article 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.

Article 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 quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article 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 1369-1 à 1369-11 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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 particulières

ARTICLE 1 : OBJET ET PORTEE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Ces conditions générales régissent les ventes de voyages ou de séjours au sens du Code du Tourisme par CONNEXION NATURE et, dans les cas où elles le stipulent expressément prestations touristiques isolées. L'achat des voyages et séjours CONNEXION NATURE, de toutes prestations via www.connexion-nature.com (ci-après : " le Site CONNEXION NATURE "), entraîne l'entière adhésion du client à ces conditions générales de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions .Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le contrat conclu entre le client et CONNEXION NATURE, les dispositions du contrat prévaudront.

ARTICLE 2 : INFORMATION PREALABLE

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives figurant sur le Site CONNEXION NATURE ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur commande, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du voyage. Le client est invité à se reporter aux fiches descriptives du voyage ou du séjour choisi. Conformément à l'article R. 211-5 du Code du Tourisme, CONNEXION NATURE se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur le Site CONNEXION NATURE, notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hébergements.

ARTICLE 3 : INSCRIPTION ET ACOMPTE

3.1 - Conditions d'inscription

Toute personne achetant un voyage, un séjour, ou toute autre prestation, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Toute personne concluant un contrat électronique avec CONNEXION NATURE garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

3.2 – Inscription sur le site WEB

Le processus de commande sur le Site CONNEXION NATURE est le suivant :

- le client sélectionne le ou les produits de son choix ;
- il remplit les informations qui lui sont demandées et nécessaires à sa réservation ;
- il choisit le moyen de paiement de sa commande (étant précisé que dans certains cas, seul un paiement immédiat en ligne par carte bancaire est possible)
- il valide ensuite sa commande, le contrat électronique est alors valablement conclu.

L'inscription, y compris lorsqu'elle comporte des prestations dont la disponibilité n'est pas certaine, engage définitivement le client qui ne peut annuler le contrat que dans les conditions de l'article 8 ci-après.

La disponibilité des prestations fait systématiquement l'objet d'une vérification de la part de CONNEXION NATURE. Si CONNEXION NATURE fait part au client de l'indisponibilité de la prestation ou si elle ne confirme pas sa disponibilité dans un délai de 3 jours à compter de l'inscription, le contrat sera caduc et l'acompte, éventuellement versé, sera remboursé au client, à l'exclusion de tout autre montant.

3.3 - Acompte à l'inscription

Pour les clients entreprises ou groupes : Le client verse au moment de l'inscription un chèque d'acompte du montant indiqué sur le devis.

Pour les clients particuliers qui achètent en ligne l'acompte est de 100%.

3.4 - Absence de droit de rétractation

Le client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation et ce, conformément à l'article L.121-20-4 du Code de la Consommation.

ARTICLE 4: PAIEMENT INTEGRAL DU PRIX

4.1 Paiement du solde

Le client doit impérativement solder son voyage 31 jours avant la date de départ. Dans le cas de paiement du solde par chèque, celui-ci doit parvenir à CONNEXION NATURE plus de 31 jours du départ au Service commercial :75 rue de Suresnes 92000 Nanterre, avec mention du numéro de dossier au dos du chèque.

4.2 Défaut de paiement du solde

En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, CONNEXION NATURE ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du voyage, du séjour, du vol ou, d'une manière générale, des prestations, qui sont considérés comme annulés du fait du client. Dans ce cas, CONNEXION NATURE sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 8 ci-dessus, ainsi que les frais de gestion et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

ARTICLE 5: MOYENS DE PAIEMENT

En ligne, par carte bancaire pour les particuliers

Par chèque ou virement pour les clients entreprise ou pour un groupe

ARTICLE 6: PRIX

6.1 Le prix comprend : Les fiches descriptives des voyages et séjours CONNEXION NATURE mentionnent ce qui est compris dans le prix et ce qui ne l'est pas. Sauf disposition contraire dans le descriptif du voyage, le forfait de base ne comprend pas les frais de dossier, les assurances, les frais de billetterie, la taxe de séjour, les suppléments, les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas ... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif. L'interruption du voyage ou du séjour par le client ou sa renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait, ou acquittés en supplément du prix du forfait lors de la réservation, ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

6.2 Prestations hors forfait : Toutes prestations vendables et vendues hors forfait font l'objet d'un prix majoré par rapport au prix de la même prestation vendue dans le cadre d'un forfait.

6.4 Promotions : Sauf mention contraire, les réductions de prix et offres spéciales mentionnées sur le Site CONNEXION NATURE ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par CONNEXION NATURE. Il est précisé que les offres promotionnelles ne concernent pas les clients ayant déjà effectué leur réservation à la date de l'offre. Aucun remboursement ne pourra donc être effectué dans ce cas.

ARTICLE 7 : ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT

7.1 Toute demande d'annulation ou de modification émanant du client pourra être faite par téléphone ou par internet, en appelant le 09 83 72 20 39 (une confirmation par mail ou par courrier vous sera demandée) ou par tout moyen permettant d'en accuser réception.

7.2 En cas d'annulation ou de modification de toute prestation commandée en ligne, la prime d'assurance, les frais de visas, les frais de dossier et les frais de billetterie ne sont pas remboursables.

7.3 Toute annulation ou modification émanant du client, entraîne la perception des frais suivants.

- plus de 30 jours avant le départ = 50% du prix total
- de 30 à 8 jours du départ = 75 % du prix total
- de 7 jours à la date du départ = 100 % du prix total

7.4 Modifications sur place à la demande du Client

Toute modification du séjour sur place (prolongation, retour différé, modification d'hôtel...) à la demande du client, sera soumise à l'accord préalable de CONNEXION NATURE. Toute modification se fera sous réserve de disponibilités (hôtelière et/ou aérienne et/ou des transféristes) et du paiement des frais afférents par le client (paiement du prix du transfert, des nuitées complémentaires, d'un nouveau vol...), étant entendu que ces frais pourront, dans certains cas, être différents des prix figurant sur le Site CONNEXION NATURE. S'ajouteront à ces frais, des frais de gestion de 25 € et de 45€ en cas de modification.

7.5 Lorsque le client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le voyage ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus seront dus à CONNEXION NATURE.

7.6 Il est précisé que l'annulation par le client d'un ou plusieurs participants inscrits sur le dossier pourra entraîner, le cas échéant, outre les frais visés au présent article 8, un réajustement tarifaire (ex: application du tarif "chambre individuelle" au lieu du tarif "chambre double", répartition du coût total de la location entre les participants toujours inscrits etc...).

ARTICLE 8 : MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE CONNEXION NATURE

8.1 - Modification du fait de CONNEXION NATURE avant le départ

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à CONNEXION NATURE au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint CONNEXION NATURE à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, CONNEXION NATURE avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées. Le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, CONNEXION NATURE en informe le client au moins 21 jours avant la date de départ. CONNEXION NATURE propose alors au client une (des) solution(s) de remplacement au tarif en vigueur ou le remboursement intégral des sommes payées, sans pour autant être tenu à une quelconque compensation ou indemnité au profit du client.

Pour les activités en extérieur, si les conditions de mer ou météo ne permettent pas d'assurer la sécurité du client CONNEXION NATURE annulera ou appliquera une activité de substitution comme indiquée dans la fiche voyage au paragraphe « avertissement ». Dans ce cadre CONNEXION NATURE ne pourra être tenue responsable du préjudice subi.

8.2 - Modification du fait de CONNEXION NATURE après le départ

Si, après le départ, CONNEXION NATURE se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le client, CONNEXION NATURE fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des prestations équivalentes dans les conditions prévues à l'article R. 211-11 du Code du Tourisme. Si CONNEXION NATURE ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si les prestations de remplacement sont refusées par le client pour des motifs valables, CONNEXION NATURE devra assurer le retour du client, sans supplément de prix et dans des conditions équivalentes, vers le lieu de départ ou vers un

autre lieu convenu entre CONNEXION NATURE et le client. Pour les activités en extérieur, si les conditions de mer ou météo ne permettent pas d'assurer la sécurité du client CONNEXION NATURE annulera ou appliquera une activité de substitution comme indiquée dans la fiche voyage au paragraphe « avertissement ». Dans ce cadre CONNEXION NATURE ne pourra être tenue responsable du préjudice subi.

8.3 - Annulation du fait de CONNEXION NATURE avant le départ

Si CONNEXION NATURE décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ, CONNEXION NATURE en avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, CONNEXION NATURE remboursera le client de l'intégralité des sommes versées. Ces dispositions ne s'appliquent pas dans les cas visés à l'article 15 ci-après et à l'article L. 211-16 du Code du Tourisme.

ARTICLE 9 : CONVOCATION

9.1 Après avoir soldé son dossier, le client recevra, à l'adresse mail renseignée son carnet de voyages ou livret d'accueil. A défaut d'informations, le client doit se manifester en appelant le 09 83 72 20 39. Les modalités de convocation seront confirmées lors de l'inscription.

9.2 Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés sur la lettre de rendez-vous et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police. La clôture de l'enregistrement se fait généralement 1 heure avant le décollage mais le client est invité à se renseigner avant le départ.

ARTICLE 10 : OBLIGATION D'INFORMATION A LA CHARGE DU CLIENT

Le client doit informer CONNEXION NATURE, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, allergies, etc.).

ARTICLE 11 : ASSURANCES

Attention : Aucune assurance ou assistance rapatriement n'est incluse dans les formules de voyage

Il est conseillé au client de souscrire une assurance optionnelle couvrant notamment l'assistance/le rapatriement, les conséquences d'annulation.

ARTICLE 12 : RESPONSABILITE

En aucun cas, CONNEXION NATURE ne pourra être tenue pour responsable du fait de circonstances relevant de la force majeure, de problèmes météo nécessitant d'annuler une prestation, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client. La responsabilité de CONNEXION NATURE ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects. CONNEXION NATURE ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client. CONNEXION NATURE ne peut être tenue pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de CONNEXION NATURE.

ARTICLE 13 : CESSIION DU CONTRAT DE VOYAGE

Lorsqu'il porte sur un séjour ou un circuit, le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance. Le client est tenu d'informer CONNEXION NATURE de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage ou du séjour ou au plus tard 15 jours avant le départ s'il s'agit d'une croisière.

ARTICLE 14 : RECLAMATIONS

Les clients qui ont des observations à faire sur le déroulement de leur voyage doivent le faire dans les plus brefs délais par tout moyen permettant d'en accuser réception auprès de CONNEXION NATURE. Nous recommandons fortement aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant de CONNEXION NATURE toute défaillance dans l'exécution du contrat. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières. Nous nous engageons à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception.

ARTICLE 15 : DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à CONNEXION NATURE; elles sont signalées de manière visible par une astérisque. A défaut de fourniture de ces informations par les clients, leurs demandes ne peuvent pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Afin de permettre l'exécution de la commande des clients, ces informations seront communiquées aux partenaires de CONNEXION NATURE, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), lesquels peuvent être situés hors de l'Union Européenne. Par ailleurs, les données des clients pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale par l'envoi d'offres promotionnelles ou commerciales dans les conditions prévues par la loi. D'une manière générale, les clients disposent d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant à CONNEXION NATURE – 75 rue de Suresnes, 92000 Nanterre.

ARTICLE 16 : VOLS ET PERTES

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux...) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyages. CONNEXION NATURE n'est pas responsable des vols commis dans les hébergements.

ARTICLE 17 : PREUVE

Il est expressément convenu que les données contenues dans le système d'informations de CONNEXION NATURE ont force probante quant aux commandes et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site CONNEXION NATURE. Elles pourront être valablement produites comme moyen de preuve au même titre que tout autre écrit.

ARTICLE 18 : DIVERS

Toutes les prestations (boissons etc.) qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée.

ARTICLE 19 : DROIT APPLICABLE

Tout contrat conclu entre CONNEXION NATURE et le client est soumis au droit français.