

*Les Conditions Générales de Vente suivantes s'appliquent uniquement aux voyageurs individuels. Elles annulent et remplacent l'ancienne version datant de Janvier 2016. Des Conditions Générales de Vente spécifiques aux réservations faites au travers des agences de voyages sont également disponibles.*

## 1. DÉFINITION – PARTIES – ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Détours Pyrénéens (ci-après dénommé, "l'opérateur") est une entreprise de transport qui offre des services privés d'excursions, transferts, visites guidées, itinéraires touristiques à la demande et de location de véhicule avec chauffeur. Détours Pyrénéens est une entreprise exploitée et gérée en famille qui est habilitée à offrir à ses clients (ci-après dénommé "le client"), les services précédemment listés en France et en Europe.

L'entreprise a son siège social au 46 Rue de la tour d'Oléac, 65350 Boulon – France

-Numéro SIRET: 531.583.067.00019

-Code APE: 4939B

-Numéro de Licence de Transport Public Routier de Personnes (délivrée par le Ministère des Transports): 2011/73/0000447

-Numéro de Carte de Guide Conférencier (délivrée par les Ministères du Tourisme et de la Culture): GC1265027P

Le fait de réserver un service avec l'opérateur implique la pleine connaissance et acceptation de ces Conditions Générales de Vente. Le client reconnaît qu'en réservant auprès de l'opérateur pour deux personnes ou plus, il agit et accepte ces Conditions Générales de Vente au nom de chacun des membres du groupe.

En payant l'acompte ou l'intégralité du service, le client reconnaît qu'il restera engagé par les présentes Conditions Générales de Vente.

L'opérateur se réserve le droit de changer les Conditions Générales de Vente sans préavis, à tout moment.

Les Conditions Générales de Vente applicables seront toujours celles qui auront été fournies au client au moment de sa réservation.

## 2. DEMANDE DE PRIX ET DEVIS

Les tarifs de l'opérateur peuvent être librement consultés sur son site internet ou peuvent être communiqués sur demande par courrier électronique. Les tarifs indiqués sur le site internet de l'opérateur sont uniquement donnés à titre indicatif et n'ont aucune valeur commerciale. Ils doivent toujours être reconfirmés sur la base du nombre de passagers, la date et l'heure du service. Tous les prix s'entendent toutes taxes comprises et incluent tous les frais afférant au service (péage, parking).

L'opérateur ne facture aucun surcoût pour des services délivrés les dimanches ou jours fériés. Un surcoût est appliqué aux services de nuit. Aucun frais supplémentaire ne sera ultérieurement demandé, sauf dans le cas où la réservation ou l'itinéraire venaient à être modifiés, ou si une personne venait à s'ajouter sans qu'elle n'ait été signalée à la réservation, ou en cas d'excédent bagages, de retard de vol, de train...

Les devis envoyés par l'opérateur par courrier électronique restent valables pour une période de 2 mois. Passé ce délai, si le service n'a pas encore été réservé, son prix pourrait changer.

Les tarifs de l'opérateur mentionnés sur son site internet ou sur des documents commerciaux peuvent faire l'objet de modification sans préavis.

## 3. RESERVATIONS

Le client qui réserve certifie qu'il accepte les présentes Conditions Générales de Vente de même que celles des partenaires qui pourraient s'appliquer.

### 3.1 Comment réserver?

La demande de réservation doit être envoyée par courrier électronique. La réservation est acceptée par l'opérateur une fois que celui-ci a reçu le paiement demandé. La réservation devient effective lorsque le client reçoit sa confirmation de réservation. Dans le cas où l'opérateur n'aurait pas reçu le règlement demandé dans le délai imparti, celui-ci se réserve le droit de disposer du créneau horaire pour une autre réservation.

Une fois le paiement confirmé, l'opérateur enverra, sous 24 heures, une confirmation écrite (bon de réservation) avec tous les détails de la réservation. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que toutes les informations sont correctes. Au cas où le client n'aurait pas avisé l'opérateur d'une quelconque inexactitude dans le document, l'opérateur ne saura pas tenu pour responsable des possibles problèmes ou conséquences découlant de cette erreur typographique non déclarée.

### 3.2 Conditions de paiement

La réservation ne deviendra effective qu'à réception du prépaiement intégral correspondant au montant total de la réservation, sauf mention contraire lors du processus de réservation. De manière très exceptionnelle, un autre accord peut éventuellement être trouvé mais dans tous les cas, la réservation devra avoir été totalement réglée pour que le service commence.

### 3.3 Modes de paiement acceptés

L'opérateur accepte les règlements par carte de crédit (uniquement Visa et MasterCard) et dans des situations bien précises, les règlements par virement bancaire. L'opérateur n'accepte pas les paiements PayPal.

Le client peut régler par carte bancaire quel que soit son lieu de résidence. L'opérateur n'applique pas de frais de règlement pour les paiements par carte bancaire. Le numéro de carte bancaire peut être envoyé par courrier électronique, SMS sur le mobile de l'opérateur, ou bien fourni par téléphone (après avoir fixé, au préalable une date et une heure d'appel avec l'opérateur). Les différents fuseaux horaires dans lesquels se trouvent l'opérateur et le client rendent parfois compliquée la planification d'un appel téléphonique. De ce fait, la manière la plus simple est de communiquer ces informations par écrit. Pour des raisons de sûreté, l'opérateur recommande d'envoyer une seule partie du numéro de la carte bancaire par courrier électronique et l'autre partie par SMS. Afin de pouvoir débiter la carte bancaire du montant accordé, l'opérateur a besoin des 16 chiffres de la carte + la date d'expiration + les 3 chiffres du code de sécurité situés au dos de la carte. Etant une toute petite entreprise, une seule personne se charge de traiter les emails et de procéder aux règlements. Pour cette raison, le client peut être assuré que les données de sa carte bancaire seront traitées avec la plus grande confidentialité et ce à tout moment. L'opérateur se réserve le droit de facturer des frais administratifs de paiement.

Si le client réside en France ou dans la Zone Euro, le paiement par virement bancaire est également possible (les possibles frais du virement sont à la charge du client). Pour les paiements par virement bancaire, dans des circonstances particulières, l'opérateur peut exiger le paiement intégral du service. En cas de règlement par virement, s'il devait y avoir une différence entre le montant crédité sur le compte de l'opérateur et le montant préalablement accordé, cette même différence devra être payée le jour du service.

Sur demande, une facture peut être envoyée, uniquement par courrier électronique, une fois le service réalisé.

Les paiements ne sont pas remboursables sauf si l'opérateur doit annuler la réservation pour des raisons autres que celles se trouvant dans la section 4.4. En cas d'annulation de la part du client, les dispositions qui s'appliqueront sont énoncées dans la section "Annulation et modification".

## 4. ANNULATION ET MODIFICATION

### 4.1 Modification de la réservation par le client

Si le client désire modifier sa réservation (jour et heure de service, lieu de départ, lieu d'arrivée, nombre de personnes...), l'opérateur fera son possible pour y répondre favorablement. Cependant, l'opérateur ne garantit pas la possibilité absolue de satisfaire la demande et cela ne saurait constituer en rien un motif valable d'annulation, puisque le contrat initial aura été préalablement accepté.

La modification de la réservation initialement accordée pourra éventuellement faire l'objet d'un supplément tarifaire. La situation sera étudiée au cas par cas.

#### 4.2 Annulation de la réservation par le client

Pour toute annulation, les frais suivants seront appliqués et déduits d'un éventuel remboursement:

- Moins de 48 heures avant le début du service (ou en cas de "non-présentation"): 100 % du montant total de la réservation.
- 2-7 jours avant le début du service: 75 % du montant total de la réservation.
- 8-14 jours avant le début du service: 50 % du montant total de la réservation.
- 15-31 jours avant le début du service: 30 % du montant total de la réservation.
- 1 mois - 2 mois avant le début du service: 25 % du montant total de la réservation.
- Plus de 2 mois avant le début du service: Frais de gestion de 20 Euros par personne.

L'opérateur procédera au règlement de ces éventuels frais d'annulation au moyen de la carte bancaire qui aura été fournie au moment de la réservation. En cas de règlement par virement bancaire, le remboursement se fera par virement sur le compte du client, une fois que l'opérateur aura reçu le numéro de compte du client.

#### 4.3 Modification ou annulation de la réservation par l'opérateur

Si l'opérateur doit annuler la réservation pour des raisons autres que celles se trouvant dans la section 4.4, les conditions suivantes s'appliqueront :

- Transferts réglés en intégralité: l'opérateur s'engage à assumer le coût du transport alternatif dans la limite du prix qu'il facture lui-même pour le même trajet. L'opérateur règlera directement le prestataire qui sera en charge d'assurer le voyage ou bien remboursera le montant réglé par le client (uniquement sur présentation d'un justificatif par le client).
- Transferts ayant été partiellement réglés: la responsabilité de l'opérateur se limite au remboursement de l'acompte préalablement payé par le client à l'opérateur. L'opérateur fera son possible pour aider le client à trouver une solution alternative.
- Excursions et visites guidées: la responsabilité de l'opérateur se limite à un remboursement total de l'acompte préalablement versé par le client.

En aucune manière, l'opérateur ne sera tenu pour responsable de n'importe quel type de dépense extra ou de préjudice subis, ni ne saurait être sollicité pour un remboursement quelconque dans le cadre d'un retard, d'une gêne ou de toute perte de service supportée par le client.

#### 4.4 Cas de force majeure

L'opérateur fera toujours son possible pour assurer la ponctualité du véhicule au lieu de rendez-vous fixé et que celui-ci dépose le client à destination à l'heure prévue.

Cependant, l'opérateur déclinera toute responsabilité (et aucun remboursement ne saurait être réclamé) en cas de retard dû à des faits extérieurs indépendants de sa volonté ou de son contrôle, tels que :

- Trafic routier perturbé (bouchons, accidents, travaux, tout type d'évènement)
- Mauvaises conditions météorologiques (fortes pluies, inondations, tempête, neige, verglas, brouillard...)
- Contrôles des forces de l'ordre
- Panne ou immobilisation du véhicule

- Vandalisme et terrorisme
- Grèves ou manifestations bloquant la route
- Problèmes causés par d'autres passagers
- Accès difficile à la destination pour des circonstances extérieures imprévues

N'importe quel fait qui puisse affecter la sécurité des passagers La responsabilité de l'opérateur ne saurait non plus être engagée dans le cas où la prestation réservée devait être annulée, retardée ou modifiée du fait de la survenance de l'un ou l'autre de ces évènements assimilés au cas de force majeure:

- Conditions climatiques dangereuses sur la route et conditions météorologiques extrêmes (fortes pluies, neige, verglas, tempête, inondations, brouillard...)
- Conditions climatiques particulières, notamment la neige et le brouillard, qui empêcheraient un avion d'atterrir à l'aéroport prévu
- Trafic routier perturbé (bouchons, accidents, travaux, tout type d'évènement)
- Alerte à la bombe empêchant la prise en charge des clients dans les gares ou aéroports
- Accident de train
- Problème technique empêchant un avion de décoller
- Grève des contrôleurs aériens, des compagnies aériennes ou de la SNCF

Dans tous ces cas, aucun remboursement ne sera possible mais un report de la réservation sera proposé, sans aucun supplément, dans la mesure des disponibilités de l'opérateur.

## 5. EXÉCUTION DU CONTRAT ET RESPONSABILITÉS DES PARTIES

### 5.1 Excursions et visites guidées

Dans le cadre de circonstances hors de son contrôle, l'opérateur se réserve le droit d'apporter des changements partiels à l'itinéraire défini, tout particulièrement en cas de mauvais temps ou de mauvaises conditions de circulation. L'opérateur fera son possible pour que ces changements aient un impact mineur sur le programme. Au cas où le mauvais temps empêcherait la tenue d'une activité selon l'itinéraire originalement accordé, l'opérateur offrira une option de substitution au client. Si cette nouvelle alternative devait engendrer un coût extra, de quel ordre que ce soit, l'opérateur ne pourrait en être tenu pour responsable. Si le client accepte cette option de substitution, le possible surcoût facturé par l'opérateur sera payé le jour du service.

Si le client ne se trouve pas sur le lieu de départ à l'heure indiquée dans son bon de réservation, et dans le cas où il n'aurait pas informé l'opérateur de son retard, ceci sera considéré comme une non-présentation et aucun remboursement ne pourra être réclamé, quelle qu'en soit la raison invoquée par le client. L'opérateur attendra 30 minutes. Au-delà, et sans nouvelle du client, l'opérateur quittera les lieux et ne sera pas tenu pour responsable si le client perdait le bénéfice de son activité ou l'argent déjà versé.

Si le client se présente en retard sur le lieu défini du début de l'activité, après avoir avisé l'opérateur de son retard, l'activité sera réalisée dans la limite du temps qu'il reste pour la faire. L'heure de finalisation de l'activité ne pourra être repoussée. Quand la durée de l'activité est réduite par la faute du client, l'opérateur n'est nullement tenu d'offrir un service pour la durée exacte qui a été accordée au moment de la réservation. Si l'opérateur le fait, un surcoût pourra être demandé au client.

Le client certifie que sa condition physique ne pourra créer, pendant l'activité, un quelconque type de danger pour lui-même. Le client doit s'assurer qu'il est physiquement capable de participer à l'activité et qu'il ne possède aucun type de handicap l'y empêchant. Il certifie qu'il est conscient de tout ce que requiert et implique l'activité, notamment les déplacements à pied ou les stations debout prolongées.

Pendant l'excursion ou la visite guidée, le client participe à autant d'activité qu'il en a l'envie. Il ne sera procédé à aucun remboursement

pour des activités ou parties de service non réalisés. Toute interruption durant l'itinéraire décidée par le client lui-même ne peut être un motif de remboursement, quelle qu'en soit la raison.

La responsabilité du client inclut le respect de toutes les règles et coutumes locales, la culture, les guides et professionnels locaux, le respect de l'intimité du chauffeur-guide et de ses propres aptitudes, la prise en compte des conseils et suggestions du chauffeur-guide durant l'activité. S'il est avéré que le comportement d'un participant nuit à la bonne conduite de l'activité, est inadéquat, offensif ou interfère dans la délivrance du service, l'opérateur se réserve le droit de refuser l'accès à l'activité de ce participant à tout moment. De la même manière, l'opérateur se réserve le droit de ne pas accepter la participation à l'activité de toute personne qui ne satisferait pas les prérequis physiques nécessaires à la bonne tenue de l'activité ou qui en perturberait sa réalisation. Dans ces deux cas, l'opérateur ne procédera à aucun remboursement.

## 5.2 Transferts

Chaque passager peut emporter avec lui un bagage de 20 kg maximum en plus d'un éventuel bagage à main (type sac à mains, ordinateur portable...). Tout excès de bagage doit être communiqué au moment de la réservation. En cas d'excès de bagage qui n'aurait pas été déclaré à la réservation, en fonction du chargement du véhicule, l'opérateur se réserve le droit de facturer un supplément. Au cas où le client ne respecterait pas cette franchise bagages et si l'opérateur était dans l'incapacité de transporter tous les bagages, la responsabilité et les possibles frais additionnels encourus seront de la seule responsabilité du client.

Pour les prises en charge dans les aéroports et les gares, en cas de retard, vols détournés ou si le client tarde à se présenter au lieu de rencontre accordé, l'opérateur est tenu d'attendre 30 minutes à partir du moment initialement prévu de l'arrivée de l'avion ou du train. Si le temps d'attente est plus long, des frais seront facturés au client à hauteur de 40 € par heure d'attente. Au-delà de ces 30 minutes, sans nouvelles du client, l'opérateur quittera les lieux et ne sera pas tenu pour responsable si le client perdait le bénéfice de son transfert ou l'argent déjà versé. Aucune demande de remboursement ne sera acceptée.

Dans le cas où l'opérateur ne pourrait pas attendre jusqu'à l'arrivée du client (parce qu'il a un autre service à assurer après celui-ci), en aucun cas l'opérateur ne sera responsable du coût que le client devra payer à un autre opérateur (taxi).

Pour les prises en charge dans d'autres endroits que les aéroports ou les gares, si le client n'est pas présent au lieu accordé et s'il n'a pas avisé l'opérateur de son retard, ce dernier attendra jusqu'à 30 minutes. Passé ce délai, sans nouvelles du client, l'opérateur quittera les lieux et ne sera pas tenu pour responsable des possibles conséquences de ce départ. Aucune demande de remboursement ne sera acceptée.

Si pour des raisons indépendantes de sa volonté, l'opérateur doit annuler le transfert, il proposera un mode de transport alternatif pour que le client puisse se rendre à sa destination. Dans ce cas, l'opérateur s'engage à assumer le coût du transport alternatif dans la limite du prix qu'il facture lui-même pour le même trajet. L'opérateur règlera directement le prestataire qui sera en charge d'assurer le voyage ou bien remboursera le montant réglé par le client (uniquement sur présentation d'un justificatif).

L'opérateur fera toujours son possible pour assurer la ponctualité du véhicule au lieu de rendez-vous fixé et que celui-ci dépose le client à destination à l'heure prévue. Cependant, l'opérateur déclinera toute responsabilité en cas de retard causé par des faits extérieurs indépendants de sa volonté ou toute annulation, retard, changement dû à la survenance de l'un des événements définis dans la section 4.4 des présentes Conditions Générales de Vente et pouvant être assimilé à un cas de force majeure.

## 5.3 Sécurité et propreté à bord du véhicule

Tous les véhicules sont non-fumeurs et climatisés. Les animaux ne sont pas acceptés à bord.

L'opérateur rappelle au client, qu'en France, le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les passagers sans exception. Le chauffeur pourra prendre l'initiative de ne pas prendre la route tant que tous les passagers n'auront pas convenablement attaché leur ceinture. Dans le cas où les passagers ne seraient pas attachés, aucune responsabilité ne saurait engager l'opérateur en cas de contravention ou d'accident.

L'opérateur se réserve le droit, et le confère à ses chauffeurs, de refuser l'accès du véhicule à toute personne visiblement sous l'emprise de l'alcool et/ou de drogue et dont le comportement pourrait être considéré comme un danger pour les autres passagers et le chauffeur. De même, l'opérateur se réserve le droit d'interrompre la prestation en cours si le comportement du client met en péril la sécurité du chauffeur ou de celle du véhicule, ou en cas de manque de respect vis-à-vis du chauffeur. Dans ces deux cas extrêmes, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Dans un souci de respect et de propreté des véhicules, et en accord avec la loi du 17 septembre 1977, il est interdit de manger, boire et fumer à bord des véhicules. La consommation de boissons alcoolisées ou de sodas et jus de fruits étant interdite à bord, seule la consommation d'eau est autorisée. Dans le cas de longs voyages, il est prévu de faire une pause pour prendre un café ou se restaurer.

En début de service, l'opérateur offre au client un véhicule dans un état de propreté optimale. A la fin du service, il est de la responsabilité du client de quitter le véhicule en le laissant dans un état de propreté acceptable. Le client qui ne respecterait pas le véhicule en le salissant ou en le détériorant se verrait facturer la somme minimale de 150 € à payer sur place. Si le client refuse de payer, l'opérateur se verrait forcé d'engager des actions légales à son encontre.

La liberté de conscience et la liberté religieuse sont clairement garanties en France, dans la mesure où elles vont de pair avec le respect du principe de laïcité, qui est l'un des piliers de la société française. L'opérateur respectera toujours cette liberté de conscience et de culte, cependant, aucun type de manifestation religieuse qui puisse perturber la concentration du chauffeur (prière) ne sera toléré à bord des véhicules.

Le non-respect de ces règles pourra faire l'objet d'une interruption de service.

## 5.4 Responsabilité et assurance

Les véhicules sont parfaitement assurés pour le transport de passagers, comme l'exige la loi française. Tous les passagers sont assurés lorsqu'ils sont à bord du véhicule. L'opérateur ne sera pas tenu pour responsable de n'importe quel type d'incidence ou blessure qui pourrait survenir en dehors du véhicule, particulièrement, au moment de la montée et de la descente du véhicule. De plus, l'opérateur a souscrit une assurance couvrant la détérioration ou le vol des bagages et effets personnels, à hauteur de 750 € par véhicule, lorsque ceux-ci sont présents dans le coffre du véhicule ou la remorque bagagère utilisée pour le voyage. Cependant, les effets personnels qui ne se trouvent pas dans les bagages sont de la responsabilité du client et en aucune manière l'opérateur sera responsable de possibles pertes, de quel ordre que ce soit. Si le client oublie ou laisse dans le véhicule l'un de ses effets personnels, les frais d'envoi postal seront à sa charge.

Le client est tenu de vérifier qu'il possède tous les documents appropriés pour son voyage (document d'identité, passeport, visa). La responsabilité de l'opérateur ne saurait être mise en cause en cas de problème qui pourrait survenir pour défaut de présentation de ces documents.

Par ailleurs, l'opérateur et ses agents ne pourront être tenus pour responsables de n'importe quel type de dommage ou blessure résultant directement ou indirectement de la réalisation d'une activité. Le client est entièrement responsable de l'ensemble de ses actions et s'engage à libérer l'opérateur de tout type de responsabilité pour n'importe quel type d'accident, dommage ou blessure qui pourrait survenir. La responsabilité de l'opérateur ne pourrait être non plus engagée en cas de catastrophes naturelles ou actes de terrorisme

et le client s'engage à libérer l'opérateur de toute responsabilité devant la survenance d'un incident ou d'une blessure résultant de ces cas de force majeure.

La responsabilité de l'opérateur se limite aux clauses de son propre contrat d'assurance.

#### **5.5 Utilisation des données personnelles du client**

Les informations personnelles demandées au client ou communiquées dans sa correspondance avec l'opérateur sont exclusivement destinées à gérer sa réservation. Tel que l'exige la Loi Informatique et Liberté, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification de ces informations. Il suffit qu'il en fasse part à l'opérateur en lui envoyant un courrier électronique, ou postal, à l'adresse mentionnée en page 1. Les photographies et vidéos que peut prendre l'opérateur durant une activité restent sa propriété et peuvent être utilisées dans ses documents promotionnels de communication.

Les évaluations écrites fournies par le client à l'opérateur au sujet d'un service réservé sont également la propriété de l'opérateur qui peut les utiliser dans ses matériels promotionnels, comme par exemple, sur son site internet.

#### **5.6 Litiges**

Toute réclamation devra parvenir à l'opérateur, dans un délai de deux mois, par écrit avec accusé de réception à l'adresse du siège social mentionné en page 1 ou par courrier électronique à l'adresse suivante [infos@detours-pyreneens.com](mailto:infos@detours-pyreneens.com). L'opérateur y répondra dans les meilleurs délais.

Pour tout litige, le Tribunal de Commerce de Tarbes sera seul compétent.

La loi applicable au contrat est la loi française.