

**CONDITIONS DE VENTE**  
**SUD RANDOS**  
**Mise à jour 1<sup>er</sup> novembre 2019**

SUD RANDOS définit ses conditions de vente (CDV) en fonction des spécificités de ses voyages. Tout achat d'un voyage implique leur acceptation.

Nous attirons votre attention sur le fait que les circuits accompagnés, en liberté et les voyages sur mesure proposés depuis notre site internet [www.sudrandos.com](http://www.sudrandos.com) et nos catalogues sont, au sens de la réglementation en vigueur, un « voyage à forfait » et, à ce titre, vous bénéficiez des droits reproduits à l'article 15 des présentes.

## **1. NOS OFFRES DE VOYAGES**

Nos offres de voyage comprennent des circuits accompagnés à réaliser en groupe, des randonnées en liberté à organiser selon votre date de départ et des voyages sur mesure à concevoir, selon vos envies du moment, avec l'aide de l'un de nos conseillers.

Sont seules considérées comme contractuelles, les prestations et informations mentionnées sur la fiche technique du voyage accessibles en vue de votre inscription auprès de SUD RANDOS ou sur le site Internet [www.sudrandos.com](http://www.sudrandos.com). En cas de contradiction entre les informations d'un voyage contenues dans notre offre (brochure, site Internet...) et celles figurant sur la fiche technique disponible auprès de SUD RANDOS ou sur son site Internet, ces dernières prévaudront.

### **1.1 LES CIRCUITS ACCOMPAGNES ET LES VOYAGES EN FAMILLE**

Depuis notre site internet [www.sudrandos.com](http://www.sudrandos.com) et pour chacun de nos circuits accompagnés, nous mettons à votre disposition une information détaillée portant sur la nature et les spécificités du voyage. Vous pourrez notamment consulter le programme du circuit 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...). Une rubrique « Date et Prix » vous permettra d'avoir une indication sur le prix du voyage à la date envisagée.

Nos circuits sont susceptibles d'accueillir des enfants mineurs accompagnés d'un adulte, à condition que leur âge et leur aptitude physique rendent possible la réalisation du circuit dans des conditions normales.

Nous vous précisons que nous proposons des circuits spécialement conçus pour les familles et ils sont proposés uniquement aux participants qui voyagent avec au moins un enfant mineur.

Nous attirons votre attention sur le fait que nous proposons des séjours qui peuvent nécessiter un engagement physique plus ou moins important. En conséquence, nous vous recommandons de lire avec attention les informations mentionnant le niveau d'implication physique requis pour entreprendre le séjour envisagé.

Il incombe donc à chaque participant de déterminer en fonction des informations délivrées s'il dispose des capacités nécessaires pour réaliser le séjour.

En cas de doute et avant toute inscription, nous vous invitons à vous rapprocher de SUD RANDOS ainsi que de tout spécialiste (Ex. : médecin traitant en cas d'antécédents médicaux) afin de valider votre capacité à entreprendre ce circuit.

## 1.2 LES CIRCUITS EN LIBERTE

Vous avez la possibilité de réaliser un séjour en liberté. Depuis notre site internet [www.sudrandos.com](http://www.sudrandos.com) et pour chacun de nos circuits liberté, nous mettons à votre disposition une information détaillée portant sur la nature et les spécificités du voyage. Vous pourrez notamment consulter le programme du circuit 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..). Une rubrique « Date et Prix » vous permettra d'avoir une indication sur le prix du voyage à la date envisagée.

Ces circuits sont susceptibles d'accueillir des enfants mineurs accompagnés d'un adulte, à condition que leur âge et leur aptitude physique rendent possible la réalisation du circuit dans des conditions normales.

Nous attirons votre attention sur le fait que nous proposons des séjours qui peuvent nécessiter un engagement physique plus ou moins important. En conséquence, nous vous recommandons de lire avec attention les informations mentionnant le niveau d'implication physique requis pour entreprendre le séjour envisagé.

Il incombe donc à chaque participant de déterminer en fonction des informations délivrées s'il dispose des capacités nécessaires pour réaliser le séjour.

En cas de doute et avant toute inscription, nous vous invitons à vous rapprocher de SUD RANDOS ainsi que de tout spécialiste (Ex. : médecin traitant en cas d'antécédents médicaux) afin de valider votre capacité à entreprendre ce circuit.

Nous attirons votre attention sur le fait que dans le cadre d'une randonnée en liberté : ce circuit s'effectue généralement sans accompagnateur et sous votre propre responsabilité. Nous vous fournissons toutes les indications nécessaires au bon déroulement de votre randonnée.

Les séjours en liberté 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, SUD RANDOS ne pouvant être tenue pour responsable des accidents résultant de l'imprudence d'un participant. SUD RANDOS 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 en 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 SUD RANDOS, ou aux différents prestataires. Ceci est également valable pour les ayant droits et les membres de la famille

De plus, nous ne pouvons en aucun cas être responsables d'une erreur d'itinéraire ou d'un départ trop tardif le matin qui pourrait poser des problèmes pour arriver à l'étape suivante.

Pour des raisons évidentes d'organisation, une fois votre randonnée commencée, vous devrez impérativement suivre le programme tel qu'il vous a été confirmé. Il ne sera alors plus possible de modifier vos lieux d'hébergement ou l'ordre des étapes.

Vous disposerez en complément des informations de voyages, détaillées dans la fiche technique du séjour, d'un « Carnet de route » qui vous sera envoyé avant votre départ. Il comprendra un topo-guide rédigé par nos soins, de la documentation sur la région traversée, la cartographie spécifique de la région et des reproductions de cartes à une échelle dédiée à la randonnée avec votre itinéraire mentionné sous la forme de « trace » en surlignage.

Nous vous conseillons par ailleurs d'être muni d'une boussole et de savoir "lire" une carte. Ce carnet de route vous sera envoyé dès réception du solde, ou remis le jour du départ par votre hébergeur.

### **1.3 LES VOYAGES SUR MESURE**

Vous avez la possibilité de réaliser un séjour personnalisé avec l'aide de nos conseillers. Il vous suffit de faire une demande de devis.

## **2. LES MODALITES D'INSCRIPTION**

Nous vous invitons à vous rendre sur notre site internet [www.sudrandos.com](http://www.sudrandos.com) pour poser une option, faire une demande de devis et/ou procéder à une inscription pour réaliser un voyage SUD RANDOS.

### **2.1 POSER UNE OPTION**

Nous vous proposons de poser une option depuis notre site Internet et ainsi manifester votre intérêt pour le séjour sélectionné, sans engagement financier de votre part à la date de dépôt de l'option.

L'organisation de nos séjours en liberté ne nous permet pas de vous proposer de prendre une « OPTION » sur une date. Votre inscription sera donc forcément une réservation ferme est effective dès que nous recevrons votre bulletin d'inscription signé, accompagné d'un acompte.

Les politiques des compagnies aérienne ou de transport par rail, dans le cas de l'organisation de nos séjours « voyage » avec moyen de transport inclus (billet d'avion, de train etc...) ne nous permet pas de vous proposer de prendre une « OPTION » sur le transport en question. Nous prendrons en considération votre demande sauf pour la partie correspondant au « transport ».

Cette pose d'option vous permet de réserver une place ou plusieurs places pendant une durée déterminée au tarif en vigueur à la date de dépôt de l'option.

Au delà de la date de validité de l'option, les conditions tarifaires énoncées dans l'option sont caduques et la disponibilité des places ne sera plus garantie.

### **2.2 DEMANDE DE DEVIS POUR LES VOYAGES SUR MESURE**

Si vous êtes intéressés par un voyage personnalisé à vos dates et avec les voyageurs de votre choix, nous vous invitons à formuler une demande de devis sur notre site depuis la rubrique dédiée.

### **2.3 INSCRIPTION**

Une inscription est ferme et définitive dès lors que le bulletin d'inscription (BI) est complété et signé électroniquement ou de façon manuscrite et que le montant de l'acompte ou le prix total du voyage (selon la date du départ du voyage) a été réglé conformément à la procédure décrite à l'article 3 des présentes.

A réception de votre inscription, SUD RANDOS procédera, après vérification de l'encaissement du prix réglé, de la disponibilité des prestations à votre date de départ. Si le séjour souscrit est complet et /ou indisponible à votre date de départ, SUD RANDOS procédera au remboursement intégral des sommes versées dans les meilleurs délais et sans retenue d'aucune somme.

Nous vous informons que la personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des différents participants au voyage s'engage à transmettre à chaque participant les informations fournies par SUD RANDOS concernant le voyage.

Conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage.

### 3. CONDITIONS DE PAIEMENT

#### 3.1 MODALITES DE PAIEMENT SELON LES CAS :

1. Pour toute inscription à nos voyages (sauf voyage en liberté et voyages avec moyen de transport inclus - billet d'avion, de train etc...) :

• Pour toute inscription réalisée à plus de 30 jours de la date du départ du voyage, il sera procédé à un encaissement par SUD RANDOS d'un acompte de 30% du prix total du voyage.

Le solde du prix du voyage devra être réglé, sans relance de notre part et être encaissé par SUD RANDOS au plus tard 30 jours avant la date du départ.

Tout retard dans le paiement d'un acompte et/ ou du solde du prix sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 6 ci-après.

• Pour toute inscription à moins de 30 jours de la date du départ : vous devrez procéder au paiement du prix total du voyage.

2. Pour toute inscription à nos voyages en liberté

L'organisation de nos séjours en liberté ne nous permet pas de vous proposer de prendre une « OPTION » sur une date. Votre inscription sera donc forcément une réservation ferme est effective dès que nous recevrons votre bulletin d'inscription signé, accompagné d'un acompte.

• Pour toute inscription réalisée à plus de 30 jours de la date du départ du voyage, il sera procédé à un encaissement par SUD RANDOS d'un acompte de 30% du prix total du voyage.

Le solde du prix du voyage devra être réglé, sans relance de notre part et être encaissé par SUD RANDOS au plus tard 35 jours avant la date du départ.

Tout retard dans le paiement d'un acompte et/ ou du solde du prix sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 6 ci-après.

• Pour toute inscription à moins de 30 jours de la date du départ : vous devrez procéder au paiement du prix total du voyage.

A moins de 10 jours du départ nous nous réservons la possibilité de refuser votre réservation ou de vous facturer 50€ supplémentaires par personnes pour le traitement « très particulier » de votre dossier. Le paiement devra alors être obligatoirement effectué par carte de crédit.

3. Pour toute inscription sur un voyage avec moyen de transport inclus dans le forfait - billet d'avion, de train etc... :

Les politiques des compagnies aérienne ou de transport par rail, dans le cas de l'organisation de nos séjours « voyage » avec moyen de transport inclus (billet d'avion, de train etc...) ne nous permet pas de vous proposer de prendre une « OPTION » sur le transport en question. Votre inscription sera donc forcément une réservation ferme est effective dès que nous recevrons votre bulletin d'inscription signé, accompagné d'un acompte.

• A plus de 90 jours de la date du départ, versement à l'inscription d'un premier acompte de 30% du prix total, puis un nouveau versement d'un acompte de 30% du prix total à 90 jours de la date du départ et règlement du solde au plus tard à 30 jours de la date du départ.

- Entre 90 et 30 jours du départ, versement à l'inscription d'un acompte de 60% du prix total et règlement du solde à 30 jours de la date du départ.
- A moins de 30 jours du départ, paiement à l'inscription du prix total du voyage.

Le solde du prix du voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 30 jours avant le départ. Tout retard dans le paiement d'un acompte et ou du solde du prix sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 6 ci-après.

#### 4. Divers

- Des frais de dossier (50 € par personne) pourront être retenus pour tout changement sur la réservation déjà effectuée (type de chambre, date de départ, nombre de personnes...). Votre randonnée commencée, pour des raisons évidentes d'organisation, vous devez impérativement suivre le programme tel qu'il vous a été confirmé. Il ne sera alors plus possible de modifier vos dates et lieux d'hébergement. Vous pourrez nous demander une nouvelle réservation confirmant vos modifications (changement du type de chambre, date de départ, nombre de personnes...). Cette nouvelle réservation sera facturée au tarif normal du séjour, incluant les frais d'annulation selon nos CDV du séjour concerné.
- SUD RANDOS étant une association régie par la loi 1901, la réservation d'une prestation, ou la participation à l'un de nos séjours ou activités, inclus l'adhésion à l'association SUD RANDOS. Le bénéficiaire du circuit ou de la prestation devient adhérent pour l'année civile en cours. Le montant de l'adhésion est voté en assemblée générale. Il est inclus dans le tarif de l'offre et détaillé dans votre facture.

### 3.2 MOYENS DE PAIEMENT :

Par carte bancaire, directement depuis notre site internet.

Par chèque (uniquement pour des paiements devant intervenir à plus de 30 jours de la date de départ du voyage) à l'ordre de SUD RANDOS.

Par chèques vacances, SUD RANDOS est habilité par l'ANCV à recevoir des chèques vacances en règlement des prestations.

Par virement sur notre compte bancaire.

### 3.3 FACTURE

Pour tout paiement dont le montant est validé et encaissé par SUD RANDOS, il sera adressé à la personne signataire du bulletin d'inscription une facture sur simple demande.

## 4. INFORMATIONS VOYAGE

### 4.1 FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession d'un passeport ou d'une carte d'identité (CNI) en cours de validité, document qui sera utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tous autre(s) document(s)/ justificatifs ( visa/ autorisations de sortie de territoire, livret de famille etc...) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

SUD RANDOS délivre les informations relatives aux formalités pour tous les ressortissants de nationalité française. Pour les autres nationalités, nous sommes à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches.

Pour l'organisation de votre voyage, nous vous 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.

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

- vos noms, prénom(s), date de naissance et sexe qui figurent sur le passeport ou CNI (si la destination le permet) que vous utiliserez 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).

Il est important de préciser que si vous devez de votre côté remplir des formulaires administratifs pour l'accomplissement de votre voyage, vous devrez les renseigner avec les mêmes informations que celles transmises à SUD RANDOS, à savoir, nom, prénom(s), date de naissance et sexe. A défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire ou d'accéder tout simplement à l'embarquement sur un séjour avec voyage aérien et/ou train, bateau etc... (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. SUD RANDOS ne pourra, en aucun cas, être tenu 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...).

#### **4.2 ACCESSIBILITE**

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

Nous vous invitons à nous contacter pour avoir de plus amples informations sur toutes questions relevant de l'accessibilité de nos voyages et pour tout besoin d'assistance au titre de votre transport en particulier en aéroport et /ou pendant les trajets.

#### **4.3 VOYAGEURS MINEURS**

Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (livret de famille et carte nationale d'identité ou passeport). Le voyageur mineur devra également se munir en permanence au cours du voyage des coordonnées (nom, adresse et numéros de téléphone) de ses parents afin de pouvoir établir un contact direct avec ces derniers.

Certains pays peuvent réclamer la preuve que l'autre parent autorise ce voyage.

### **5. MODIFICATIONS / INTERRUPTION DES PRESTATIONS DEMANDEES PAR LE VOYAGEUR**

#### **5.1 PRESTATIONS DE TRANSPORT**

Après l'inscription au voyage, toute modification portant sur le transport et notamment sur les noms/prénoms du ou des voyageur(s) est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités dont le montant devra impérativement être acquitté par le(s) voyageur(s), auprès de SUD RANDOS, avant le départ.

## **5.2 AUTRES PRESTATIONS**

Après l'inscription au voyage et avant la date de départ, les frais induits par toute demande de modification (ajouts ou retraits) de prestations de voyage, seront à la charge des voyageurs et à régler par tous moyens auprès de SUD RANDOS. Faute de règlement, SUD RANDOS ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées.

A compter de la date du départ, toute demande de modification et/ou de non réalisation de toute ou partie des prestations du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation demandée au cours du voyage sera à payer préalablement auprès de SUD RANDOS ou des prestataires désignés.

## **5.3 CAS PARTICULIERS**

Toute demande de modification portant sur la date de départ et/ou de retour, pourra donner lieu à la facturation de frais supplémentaires imposés par nos prestataires et qui vous seront répercutés.

## **6. CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION / RESOLUTION**

Si vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant son commencement (date de départ), vous devez en informer dès que possible SUD RANDOS et l'assureur par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé de réception. C'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour facturer les frais d'annulation.

Important : l'assureur appréciera, sur la base des documents que vous lui communiquerez directement, la date du fait générateur à l'origine de l'annulation de votre voyage pour vous rembourser les frais d'annulation.

La prime d'assurance, la franchise SUD RANDOS, les frais de visa et d'envoi du passeport ne sont remboursables ni par SUD RANDOS ni par l'assureur.

En cas d'annulation de votre voyage, il sera fait application des dispositions énoncées au présent article.

Dans tous les cas, les primes d'assurances seront dues et non remboursable.

Une franchise de 50€ par personne pour le traitement du dossier « annulation » sera appliquée dans toute annulation.

### **6.1 ANNULATION / RESOLUTION PAR TOUS LES PARTICIPANTS**

6.1.1 Barème de frais d'annulation/ résolution pour tous les voyages SUD RANDOS, hors voyages comportant un billet d'avion et/ou de train etc..., il sera facturé les frais d'annulation/résolution ci-dessous :

- A 31 jours et plus avant le départ : 10% du montant total du séjour ;
- De 30 à 21 jours avant le départ : 35% du montant total du séjour ;
- De 20 à 14 jours avant le départ : 50% du montant total du séjour ;
- De 13 à 2 jours avant le départ : 75% du montant total du séjour ;
- La veille, ou le jour du départ : 90% du montant total du séjour .

6.1.2 Barème de frais d'annulation/résolution avec billet d'avion et/ou de train etc..., il sera facturé les frais d'annulation/résolution ci-dessous :

- Plus de 120 jours avant la date du départ : 35% du montant total du séjour .
- De 119 à 46 jours : 60% du montant total du séjour .
- Moins de 45 jours : 100% du montant total du séjour .

Concernant les voyages avec titre de transport, billet d'avion ou de train ou tout autre titre de transport, émis à l'avance, que ce soit à votre demande ou en raison de la politique de certaines compagnies aériennes pour certains types de tarif, il sera facturé, en complément des frais d'annulation/résolution ci dessus, des frais d'annulation égaux à 100 % du prix du billet, quelle que soit la date de l'annulation. Dans le cas où vous auriez acheté votre titre de transport par vos propres moyens, aucun remboursement ne pourra être effectué si le séjour venait à être annulé.

Lorsque plusieurs voyageurs sont inscrits sur un même BI et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par SUD RANDOS, quel que soit l'auteur du versement.

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

Le remboursement, suite à annulation, interviendra dans un délai pouvant aller jusqu'à 90 jours.

## **6.2 ANNULATION /RESOLUTION PAR CERTAINS PARTICIPANTS ET MAINTIEN DU VOYAGE POUR LES AUTRES**

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même bulletin d'inscription annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants, il sera fait application pour celui ou ceux qui annule(nt) des frais ci-dessous :

- Pour les prestations personnelles (non partagées) : le barème de frais d'annulation de l'article 6.1 sera appliqué pour le(s) voyageur(s) qui annule(nt) sur le prix des prestations personnelles (billets d'avion...) non consommées du voyage à la date de l'annulation ; et - Pour les prestations partagées maintenues pour les participants au voyage : des frais égaux à 100%, quelle que soit la date d'annulation, seront facturés au(x) participant(s) qui annule(nt) sur leur quote-part des prestations partagées du voyage.

Lorsque plusieurs voyageurs sont inscrits sur un même BI et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par SUD RANDOS, quel que soit l'auteur du versement.

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

Le remboursement, suite à annulation, interviendra dans un délai pouvant aller jusqu'à 90 jours.

## **6.3 DISPOSITIONS PARTICULIERES POUR LES OFFRES SUR MESURE, LES GROUPES ET LES DEVIS QUI PROPOSENT UN TARIF VARIABLE SELON LE NOMBRE DE PARTICIPANTS :**

En cas de désistement de l'ensemble du groupe les sommes retenues seront les suivantes :

- Plus de 30 jours avant le départ : 10% du montant du séjour avec un minimum de 50 € par participant.
- De 30 à 15 jours avant le départ : 50% du montant du séjour.
- Moins de 15 jours avant le départ : 100% du montant du séjour.

Le désistement d'une partie seulement des participants entrainera une modification du tarif pour les autres participants, ou sera soumise à des frais d'annulation de 100% quelque soit la date de l'annulation.

Le remboursement, suite à annulation, interviendra dans un délai pouvant aller jusqu'à 90 jours.



#### **6.4 ANNULATION PAR SUD RANDOS POUR MANQUE DE PARTICIPANTS :**

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler un départ si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée au plus tard :

- 20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
- 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
- 48 heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours.

Une solution de remplacement pourra vous être proposée. Dans le cas où les alternatives proposées ne vous conviennent pas, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge (achat de billets d'avion ou de train, hôtel, matériel nécessaire au voyage...).

Le remboursement, suite à annulation, interviendra dans un délai pouvant aller jusqu'à 15 jours.

#### **6.5 PRESTATIONS AVANT LE DEPART ET AU RETOUR DU VOYAGE**

Pour chaque voyageur qui organise seul ses prestations avant départ et au retour du voyage (transport, hôtel...) compte tenu des contraintes liés au transport (cf. Article 8), SUD RANDOS vous recommande d'acheter des prestations (titres de transport et autres...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/ports/gares raisonnables.

En cas de survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers et/ ou du fait du voyageur, qui modifierai(en)t les prestations du voyage souscrites chez SUD RANDOS et/ou impliquerai(en)t la modification des prestations réservées par le(s)voyageur(s) (non incluses dans votre voyage), SUD RANDOS ne saurait être tenue de rembourser les frais induits.

### **7. ASSURANCES**

SUD RANDOS vous propose une formule d'assurance. Nous vous invitons à vérifier que vous ne bénéficiez pas par ailleurs de ces garanties. Les conditions générales et particulières de ces assurances sont consultables sur le site [www.sudrandos.com](http://www.sudrandos.com) ou sur demande. Nous vous invitons à les lire attentivement.

L'assurance proposée doit être souscrite au moment de l'inscription. Nous vous précisons qu'il vous appartient avant ou au cours de votre voyage de contacter personnellement la compagnie d'assurance qui garantit votre voyage pour déclencher l'assurance. Dans l'assurances proposée, la prime d'assurance et les frais de visa ne sont remboursables ni par SUD RANDOS ni par l'assureur.

#### **7.1 CONTRAT D'ASSURANCE**

Conformément à la réglementation SUD RANDOS possède une assurance en Responsabilité Civile Professionnelle. Nous ne saurions nous substituer à la responsabilité civile individuelle. Une assurance multirisques (annulation - assistance - rapatriement - interruption) vous est proposé. Elle vous assure le remboursement des sommes retenues en cas d'annulation justifiée (notamment maladie, accident, décès,...), déduction faite d'une franchise assureur, le rapatriement avec assistance, les frais de recherche et frais médicaux à l'étranger, l'interruption de séjour, ce contrat est souscrit auprès de de notre compagnie d'assurance. Un extrait des conditions générales peut être téléchargé sur notre site ou vous sera envoyé

sur simple demande de votre part. À partir de 35 jours avant le départ, le montant de l'assurance est dû et ne peut faire l'objet d'aucun remboursement.

## **7.2 PROCEDURE DE DECLARATION ET DE TRAITEMENT DES DEMANDES**

Il vous appartient, avant ou au cours de votre voyage, de contacter l'assureur afin de déclencher l'assurance et de faire valoir vos droits.

## **7.3 DELAI DE RENONCIATION.**

Si vous étiez déjà couvert pour les mêmes garanties par un autre contrat d'assurance, nous vous informons que vous disposez d'un délai de renonciation de 14 jours relatif uniquement à l'assurance souscrite et à condition que celle-ci n'ait produit aucun effet.

# **8. CONDITIONS DE TRANSPORT**

## **8.1 IDENTITE DU TRANSPORTEUR :**

L'identité du ou des transporteurs susceptibles d'assurer vos transports au cours de votre voyage figure sur le descriptif du voyage (page web) ou la fiche technique du voyage. En cas de modification après votre inscription, SUD RANDOS s'engage à vous communiquer par tous moyens, dès qu'elle en aura connaissance, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs, en particulier aériens. Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_fr](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr)

## **8.2 CHANGEMENT D'HORAIRE DES TRANSPORTS :**

Nous ne connaissons pas les horaires exacts de vos transports (Ex. : vols) au moment de la diffusion de notre offre de voyages. Pour vous permettre d'appréhender la durée effective de votre séjour et sauf autre précision dans le descriptif du voyage, le premier et le dernier jour du voyage sont généralement consacrés au transport.

Pour le transport aérien, nous vous informons que les horaires des vols peuvent varier jusqu'au départ du voyage et ce en fonction des autorisations de trafic données par les autorités compétentes aux compagnies. Nous vous communiquons les horaires dès qu'ils sont confirmés par le transporteur.

Nous vous précisons que les temps d'escales sont généralement déterminés par les compagnies aériennes, selon leurs plans de vol et qu'ils peuvent être modifiés pour des motifs inhérents à la réglementation et à des circonstances extérieures au transporteur, sans que cela puisse constituer un motif d'annulation sans frais.

Tout vol peut intervenir à n'importe quelle heure du jour prévu et peut impliquer de se présenter à l'aéroport quelques heures avant le commencement de ce jour et au maximum 3h avant.

## **8.3 CHANGEMENT D'ITINERAIRE, DE GARE, PORT ET/OU D'AEROPORT :**

Tout transporteur peut être amené à modifier sans préavis non seulement les horaires mais aussi l'itinéraire ainsi que les gares, ports et/ou aéroports de départ et de destination, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques ou de grèves extérieures à SUD RANDOS. Ces événements peuvent entraîner des retards, des annulations, ou des escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours. En cas de transport aérien, le voyageur détenant une carte d'embarquement demeure sous la protection et sous l'assistance de la compagnie aérienne.

## **8.4 NON REALISATION DE LA PRESTATION DE TRANSPORT :**

En cas de non réalisation de la prestation de transport réservée par le fait du voyageur, pour tout motif extérieur à SUD RANDOS, le billet de transport aller et/ou retour sera annulé par le transporteur. Le voyageur devra alors, pour pouvoir réaliser le déplacement nécessaire à la poursuite du voyage, acheter à ses frais un ou plusieurs titres de transport. Pour les billets de transport aériens, les taxes d'embarquement des billets non utilisés sont remboursées sur demande (art L 224-66 C. consom.).

## **8.5 RETARD / ANNULATION DES PRESTATIONS DE TRANSPORT**

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage, et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement, et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits, de conserver tous les documents originaux (billets, cartes d'embarquement ou étiquette bagage...) et de solliciter du transporteur tout justificatif écrit.

Dans le cas où le(s) voyageur(s) décide(nt) de renoncer au voyage avant la date de départ en raison de la survenance des modifications ci-dessus énoncées alors qu'elles n'affectent pas l'un des éléments essentiels du voyage, il(s) lui / leur sera/(ont) facturé(s) les frais d'annulation/ résolution visés à l'article 6 ci-dessus.

## **9. MODALITES PARTICULIERES DE NOS VOYAGES**

### **9.1 EXTENSION DE VOTRE CIRCUIT**

Nous vous proposons de pouvoir avancer votre date de départ ou de reculer votre date de retour. A cet effet, nous vous invitons à faire votre demande auprès de votre conseiller pour connaître le montant du supplément de prix lié à cette modification.

### **9.2 CHAMBRES**

Tous nos voyages (sauf mention contraire) sont prévus avec des hébergements en chambre double (deux personnes). Lorsque cela est possible, une chambre individuelle (1 personne) peut être demandée à SUD RANDOS, avec facturation d'un supplément de prix.

### **9.3 TAILLE DES GROUPES**

Pour les circuits accompagnés et les voyages familles

Sauf stipulation contraire, la taille maximale des groupes pour nos voyages est de 15 personnes + un accompagnateur. Néanmoins, le nombre maximum peut être dépassé d'un participant dans le cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une autre personne. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions de votre voyage seront identiques.

Pour les voyages sur mesure :

Pour toutes les demandes de voyageurs qui souhaitent voyager ensemble, nous pouvons adapter l'encadrement et la logistique à la taille du groupe, si la destination le permet.

## **10. PRIX**

### **10.1 CIRCUITS ACCOMPAGNES - LIBERTE - VOYAGES FAMILLE EN GROUPE**

Les prix applicables sont ceux accessibles sur le site Internet pour votre voyage. Le prix par voyage et par voyageur est fixé sur la base d'un nombre minimum de participants mentionné dans l'offre du circuit.

### **10.2 VOYAGES SUR MESURE**

Nous vous communiquons une indication de budget pour un voyage sans transport pour vous permettre de personnaliser votre voyage en choisissant les dates de voyage, prestations et mode de transport. Le prix

du voyage sera celui mentionné sur votre devis personnel émis par SUD RANDOS, avec une date de validité. Nos devis sont toujours réalisés sous réserve de disponibilité des prestations proposées aux dates du voyage. Afin de réserver ces prestations, le voyageur devra payer le montant du prix figurant dans son devis selon les modalités de l'article 3.

### **10.3 POUR TOUS NOS VOYAGES**

Le prix du voyage est ferme, définitif et en euros. Toutefois, conformément à l'article L211-12 du Code du tourisme, jusqu'à 20 jours du départ, nous pouvons opérer des ajustements à la hausse ou à la baisse, sans possibilité d'annulation/ résolution de votre part, pour l'une ou l'autre (ou les deux) évolutions du prix suivantes :

- du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie
- du niveau de taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement dans les ports ou aéroports

SUD RANDOS vous facturera l'intégralité du coût supplémentaire induit. Votre refus de paiement de cet ajustement de prix sera considéré comme une annulation. Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même bulletin d'inscription annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé à SUD RANDOS, avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/es voyageur(s). Tout refus de la part du ou des voyageurs restants inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation/ résolution de leur part du ou des voyageurs concernés, avec application des frais d'annulation/résolution de l'article 6.

### **10.4 DES FRAIS, REDEVANCES OU AUTRES COÛTS SUPPLEMENTAIRES (TAXES DE SEJOUR, REDEVANCES HOTELIERES, FRAIS DE STATIONNEMENT, ENTREE DANS LES PARCS NATIONAUX ...)**

Des frais peuvent être à régler pendant la réalisation du voyage par le voyageur. Ces frais non compris dans le prix total du voyage vous sont indiqués le cas échéant dans l'offre. Nous vous conseillons de vous munir d'un moyen de paiement approprié pour votre voyage.

### **11. CESSION DU CONTRAT**

Conformément à l'article R.211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer SUD RANDOS de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du voyage.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par votre conseiller (notamment les frais de billetterie d'avion ou de tout autre transport).

### **12. RESPONSABILITE**

SUD RANDOS ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets de transport par le(s) voyageur(s).
- Défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs (compagnies aériennes etc..) des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations données par SUD RANDOS.
- Arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport notamment aérien. Aucun remboursement du billet de transport ne sera dû par SUD RANDOS dans cette hypothèse.
- Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à SUD RANDOS, émeutes étrangères à SUD RANDOS, incidents techniques ou administratifs extérieurs à SUD RANDOS, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris dans les services d'expédition du courrier...), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs.

- Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, SUD RANDOS se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs, sans recours possible de ces derniers.
- La personne effectuant l'inscription au nom et pour le compte de tous les participants au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur les informations fournies par SUD RANDOS concernant le voyage de sorte que SUD RANDOS ne saurait être tenue pour responsable de tout défaut ou omission dans la communication de ces informations.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de SUD RANDOS en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L 211-17-IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de SUD RANDOS sera égale à trois fois le prix total du voyage.

Chaque participant, par son inscription, s'engage à respecter ces conditions et règlements à tout moment du voyage. Le non-respect de ces règlements, l'impossibilité d'un participant de présenter des documents en règle, tout élément impliquant sa seule responsabilité sera à sa charge.

Vu le caractère particulier de nos voyages et séjours, nous ne pouvons être tenus responsables et redevables d'aucune indemnité, en cas de changement de dates, d'horaires ou d'itinéraires prévus, en particulier si ces modifications proviennent d'événements imprévus ou de circonstances impérieuses impliquant la sécurité des voyageurs.

Chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes données par l'accompagnateur, nous ne pouvons être responsables des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente.

SUD RANDOS se réserve ainsi 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 alors être due.

SUD RANDOS agissant en qualité d'intermédiaire entre, d'une part, le client et d'autre part, (transporteurs, hôteliers, affréteurs, agences locales, chefs d'expéditions, etc. ...) ne saurait être confondu avec ces derniers qui, en tout état de cause, conservent leur responsabilité propre.

Si les dates aller et retour de votre voyage sont modifiées, en raison d'une perturbation du transport aérien, nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsable et vous demanderons une participation aux frais supplémentaires réels occasionnés. Si nous nous trouvons dans l'impossibilité de fournir une partie des engagements prévus, nous ferions tout notre possible pour les remplacer par des prestations équivalentes. Nous pouvons être amenés lorsque les circonstances nous y contraignent, à substituer un moyen de transport à un autre, un hébergement à un autre, prendre un itinéraire différent ou annuler certaines excursions, sans que ces modifications exceptionnelles donnent lieu à une quelconque indemnisation, le participant ne pourra les refuser sans motif valable.

## **13. RECLAMATIONS**

### **13.1 EN COURS DE VOYAGE**

Vous êtes tenu d'informer SUD RANDOS de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage en contactant immédiatement notre numéro d'urgence dont les coordonnées figurent sur vos documents de voyage. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du/des voyageur(s).

## **13.2 APRES VOTRE VOYAGE**

Les voyageurs pourront adresser toute éventuelle réclamation par écrit à SUD RANDOS dans les meilleurs délais suivant la date du retour du voyage, accompagnée de pièces justificatives. A défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, vous pouvez saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17. Vous trouverez également toutes les modalités de saisine sur le site internet: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

## **14. INFORMATIONS PERSONNELLES**

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par SUD RANDOS, Association enregistrée sous le numéro W341005290, dont le siège social est situé à Rue du Pontil, 12490 ST ROME DE CERNON, en sa qualité de responsable de traitement. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à SUD RANDOS lors de votre demande de devis puis inscription ; elles sont signalées de manière visible par un astérisque. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de vous proposer les prestations d'un contrat ayant pour objet la réalisation d'un voyage. Les informations personnelles collectées sont utilisées pour vous permettre d'accéder à toutes les informations concernant des demandes de voyage ou vos voyages, l'exécution de vos demandes (devis, réalisation de prestations de voyage), vous proposer des services ou offres similaires susceptibles de vous intéresser, réaliser des statistiques, vous inscrire à votre demande à des newsletters et vous communiquer avec votre accord des informations relatives à SUD RANDOS et ses partenaires (nouveau produits, produits et services, prospection commerciale et offres personnalisées). Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union Européenne. Nos partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage, dans le strict respect de vos droits en matière de protection des données personnelles et conformément à la législation en vigueur. SUD RANDOS s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non partenaires.

Vos données sont conservées le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire. En tout état de cause, en l'absence de contact émanant de votre part pendant une durée de cinq ans, vos données personnelles seront archivées pendant cinq ans supplémentaires avant leur suppression définitive ou leur anonymisation.

Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition (notamment à l'envoi de communications marketing), de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives vous concernant. Vous disposez également d'un droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse de SUD RANDOS : Rue du Pontil 12490 ST ROME DE CERNON

SUD RANDOS a nommé en « Délégué à la Protection des Données » son président.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que nous ne respectons pas les réglementations applicables en matière de données personnelles.

Pour plus d'informations sur notre manière de collecter et traiter vos données personnelles, veuillez consulter notre politique en matière de confidentialité et de cookies accessible sur le site :

<https://www.sudrandos.com/protection-vie-privee>

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la Consommation vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

## 15. DROITS DU VOYAGEUR

La combinaison de services de voyage qui vous 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.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme\*.

SUD RANDOS sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, SUD RANDOS 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.

Les informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 en France est accessible sur le site de Légifrance à :

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplqfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplqfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

SUD RANDOS Association déclarée en sous préfecture de Millau n° W341005290 - Immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours avec le n°IM034110035 - Agence sud Aveyron dont le siège est à : rue du pontil, 12490 Saint Rome de Cernon - Garant : Groupama Assurance Crédit et Caution, Siège social 8\_10 rue d'Astorg 75008 PARIS. RCP : MMA Mutuelles du Mans Assurances, SARL SAGA, BP 27 - 69921 OULLINS - Assistance voyage : Europ-Assistance, 1, promenade de la Bonnette 92230 Gennevilliers - N° SIRET: 414 040 428 00032 - N° TVA intracommunautaire : FR18414040428

Conditions de vente mises à jour le 1er juillet 2018