

CONDITIONS DE VENTE

1. PREAMBULE

Nous attirons votre attention sur le fait que les voyages (le terme voyage recouvre par extension nos séjours et prestations et ce sur l'ensemble du présent document) proposés depuis notre site Internet www.oxygenenature.com ou sur nos documents sont, au sens de la réglementation en vigueur, un forfait et, à ce titre, vous bénéficiez des droits reproduits à l'article 20 des présentes.

Sont seules considérées comme contractuelles, les prestations mentionnées sur la fiche technique du voyage accessible en vue de votre inscription auprès d'Oxygène Nature. 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 d'Oxygène Nature, ces dernières prévaudront.

2. INSCRIPTIONS

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

À réception de votre inscription, Oxygène Nature procédera à l'envoi de la facture 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, Oxygène Nature 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 Oxygène Nature 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. MODALITES DE PAIEMENT

- Pour toute inscription réalisée à plus de 35 jours de la date du départ du voyage, il sera procédé à un encaissement par Oxygène Nature d'un acompte de 35 % du prix total du voyage. Le solde du prix du voyage devra être réglé, sans relance de notre part et être encaissé par Oxygène Nature 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 35 jours de la date du départ : vous devrez procéder au paiement du prix total du voyage.
- Moyen de paiement. Par virement bancaire.
- Facture. Pour tout paiement dont le montant est validé et encaissé par Oxygène Nature, il sera adressé à la personne signataire du bulletin d'inscription une facture.

4. INFORMATIONS PREALABLES

4.1. FORMALITÉS 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 nationale 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. Oxygène Nature 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.

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

- Vos nom(s), prénom(s), date de naissance et sexe qui figurent sur le passeport ou CNI (si la destination le permet) que 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 Oxygène Nature, à savoir, nom(s), prénom(s), date de naissance et sexe. À défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire (transit ou destination finale).

Un voyageur, qui ne pourrait utiliser les titres de transports mis à sa disposition, faute de présenter les documents de police, douanier et/ou sanitaire requis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement du prix de son voyage. Oxygène Nature ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par le voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires préalablement ou au cours du voyage (ex. perte des papiers d'identité et/ou billets d'avion...).

4.2. INFORMATIONS SUR LA SÉCURITÉ ET LES RISQUES SANITAIRES

Nous vous recommandons de consulter régulièrement avant votre départ la fiche pays relative au(x) pays de votre voyage sur le site en France du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) www.diplomatie.gouv.fr, rubrique « Conseils aux voyageurs ». Oxygène Nature peut être amenée à vous faire signer la fiche MEAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

Risques sanitaires : nous vous recommandons également de consulter régulièrement les informations sur les risques du (des) pays de votre voyage et suivez les recommandations disponibles sur les sites du ministère français des Solidarités et de la Santé : www.solidarites-sante.gouv.fr et de l'Organisation mondiale de la Santé : www.who.int/fr

4.3. ACCESSIBILITÉ

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.

4.4. VOYAGEURS MINEURS

4.4.1. Inscription

Oxygène Nature accepte d'inscrire des voyageurs mineurs. Les demandes d'inscription de mineurs pour un voyage non accompagnés de leurs parents ou tuteurs, sous réserve de l'accord préalable d'Oxygène Nature, devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention « accord du père, de la mère ou du tuteur ».

En fonction de la destination, les mineurs doivent être en possession des documents administratifs requis : carte nationale d'identité, passeport à leur nom, d'une autorisation de sortie de territoire et/ou d'un visa. Il convient au préalable de se renseigner sur les documents exigés par le pays de destination en consultant les fiches pays du site www.diplomatie.gouv.fr.

4.4.2. Mineurs voyageant sans leurs parents, tuteurs ou autres personnes majeures

Depuis le 15 janvier 2017, une autorisation de sortie de territoire, pour tout mineur français voyageant à l'étranger sans ses parents, est obligatoire. L'enfant mineur qui voyage sans ses parents devra présenter les 3 documents suivants : - Pièce d'identité du mineur : carte d'identité ou passeport selon les exigences du pays de destination ; - Formulaire d'autorisation de sortie du territoire signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale ; - Photocopie du titre d'identité du parent signataire. Un numéro d'urgence vous sera indiqué sur la convocation aéroport.

4.4.3. 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 DEMANDÉES PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART

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 d'Oxygène Nature, 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 retrais) de prestations de voyage, seront à la charge des voyageurs et à régler par tous moyens auprès d'Oxygène Nature. Faute de règlement, Oxygène Nature ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées. À 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 d'Oxygène Nature 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 Oxygène Nature 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, les frais d'inscription, les frais de visa et d'envoi du passeport ne sont remboursables ni par Oxygène Nature ni par l'assureur. En cas d'annulation de votre voyage, il sera fait application des dispositions énoncées au présent article.

6.1. ANNULATION/RÉSOLUTION PAR TOUS LES PARTICIPANTS

Barème de frais d'annulation/résolution pour tous les voyages et séjours Oxygène Nature, il sera facturé les frais d'annulation/résolution ci-dessous :

- Plus de 35 jours avant le départ : 35 % du montant total ;
- De 34 à 28 jours avant le départ : 40 % du montant total ;
- De 27 à 21 jours avant le départ : 50 % du montant total ;
- De 20 à 14 jours avant le départ : 60 % du montant total ;
- De 13 à 7 jours avant le départ : 75 % du montant total ;
- moins de 7 jours du départ : 100 % du montant total ;

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Oxygène Nature 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.

6.2. ANNULATION/RÉSOLUTION PAR CERTAINS PARTICIPANTS ET MAINTIEN DU VOYAGE POUR LES AUTRES

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un voyage privatisé et/ou sur mesure annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants, il sera facturé pour celui ou ceux qui annule(nt) :

- Les frais d'annulation visés à l'article 6.1 ci-dessus
- Les frais et/ou les divers coûts engagés par Oxygène Nature pour permettre le maintien du voyage souscrit au même prix pour les participants déjà inscrits et qui maintiennent leur participation au voyage.

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

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Oxygène Nature 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.

6.3

7. TAILLE DU GROUPE

Le nombre maximum de participants est indiqué dans le descriptif du voyage. Néanmoins, le nombre maximum peut être dépassé d'une personne dans le cas où le dernier participant s'inscrit avec une autre personne. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions du voyage seront donc identiques.

8. CONDITIONS DE TRANSPORT

8.1 *Identité 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, Oxygène Nature 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>

8.2 *Changement d'horaires 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 3 h avant.

8.3 *Changement d'itinéraire, de gare, port et/ou d'aéroport* : 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 Oxygène Nature. 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-réalisation 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 Oxygène Nature, 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 aérien, les taxes d'embarquement des billets non utilisés sont remboursées sur demande (art. L 224-66 C. consommation.).

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. MODALITÉS PARTICULIÈRES DE NOS SEJOURS ET VOYAGES

Le personnel d'encadrement choisi par Oxygène Nature et ses partenaires (guides de haute montagne, accompagnateur moyenne montagne, moniteur de ski...) pour accompagner tout groupe de voyageurs est seul juge durant le voyage, de réaliser ou de modifier le programme prévu à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs et le bon déroulement du voyage voire pour faire face à des circonstances imprévues. Il est également habilité à suspendre et/ou interrompre le voyage d'un ou plusieurs voyageur(s) pour des raisons de sécurité. Une alternative au voyage sera proposée au(x) voyageur(s)

concerné(s). En fonction des conditions climatiques et/ou des sommets objets d'ascension, de la condition physique des voyageurs, Oxygène Nature, via son représentant, pourra être amené à proposer aux voyageurs un programme adapté et/ou la présence d'un guide supplémentaire. Les frais supplémentaires seront à la charge des voyageurs. L'interruption du voyage à l'initiative de tout voyageur ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

9.1. ANNULATION PAR OXYGENE NATURE 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...).

9.2. PRESTATIONS AVANT LE DÉPART 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 liées au transport (cf. Article 8), Oxygène Nature 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 Oxygène Nature et/ou impliquera(en)t la modification des prestations réservées par le(s) voyageur(s) (non incluses dans votre voyage), Oxygène Nature ne saurait être tenue de rembourser les frais induits.

10. TARIFS

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, Oxygène Nature 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 Oxygène Nature, 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.

Des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires (taxes de séjour, redevances hôtelières, frais de stationnement, entrée dans les parcs nationaux...) 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. REGLEMENT DES PRESTATIONS

11.1. PENALITES DE RETARD : toute Facture non réglée à son échéance portera de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de retard au taux de l'intérêt légal en vigueur à compter de l'échéance

11.2. INDEMNITES DE RECOUVREMENT : indemnité Forfaitaire de 40 Euros.

12. 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 Terres d'Aventure 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 Oxygène Nature.

13. RESPONSABILITE :

Oxygène Nature 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 Oxygène Nature ;
- 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 Oxygène Nature dans cette hypothèse ;
- Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Terres d'Aventure, émeutes étrangères à Oxygène Nature, incidents techniques ou administratifs extérieurs à Oxygène Nature, 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, Oxygène Nature 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 Oxygène Nature concernant le voyage de sorte qu'Oxygène Nature 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 d'Oxygène Nature en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L 211-17IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de Terres d'Aventure sera égale à trois fois le prix total du voyage.

14. RÉCLAMATIONS

14.1. EN COURS DE VOYAGE Vous êtes tenu d'informer Oxygène Nature de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage en en faisant part immédiatement à votre accompagnateur /

encadrant désigné comme tel par Oxygène Nature. 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 avait pu éviter ou diminuer le dommage du/des voyageur(s).

14.2. APRÈS VOTRE VOYAGE Les voyageurs pourront adresser toute éventuelle réclamation par écrit à Oxygène Nature S.A.S. 6 rue d'Ampfersbach 68140 Stosswihr, par lettre recommandée avec accusé de réception dans les meilleurs délais suivant la date du retour du voyage, accompagnée de pièces justificatives.

14.3 LITIGE – MEDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle

<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez

14.4 RISQUES :

Vu le caractère de nos voyages, chaque participant est conscient des risques qu'il peut courir, dus notamment à l'éloignement des centres médicaux. Chaque participant assume donc ces risques en toute connaissance de cause, et s'engage à ne pas faire porter la responsabilité des accidents pouvant survenir à Oxygène Nature et aux guides et aux différents prestataires. Si les circonstances l'imposent, en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble du groupe, pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, Oxygène Nature se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de son accompagnateur de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre, ainsi que des dates et des horaires de départ, sans que les participants puissent prétendre à aucune indemnité. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par l'encadrant/accompagnateur agréé par Oxygène Nature. Oxygène Nature ne peut pas être tenu responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un membre du groupe. Oxygène Nature se réserve d'interrompre le cours de la prestation pour une ou plusieurs personnes dont le comportement met en danger la sécurité du groupe ou le bien-être des participants. Aucune indemnité ne sera due au(x) client(s). Les participants mineurs demeurent en permanence sous la responsabilité du détenteur de l'autorité parentale ou de son représentant désigné par lui, et les accompagnant pendant le voyage.

15. BAGAGES :

Les bagages demeurent en permanence sous la responsabilité des clients. Ne confiez pas à votre accompagnateur la charge de les surveiller. Il ne peut pas matériellement assurer cette tâche. Le poids maximal autorisé des bagages varie suivant les compagnies. Se renseigner directement auprès d'elles. La compagnie aérienne est seule responsable des bagages que vous lui confiez durant le transport. En cas de perte, retard ou détérioration de vos bagages c'est uniquement auprès d'elle qu'il vous incombe

d'effectuer les démarches nécessaires. Vos bagages peuvent être transportés par des moyens rudimentaires (galerie de 4x4, traîneau à chiens, pulka...). En cas d'endommagement Oxygène Nature ne pourra étudier aucune réclamation à ce sujet.

16. DUREE :

Le jour du rendez-vous, même si c'est tard le soir, et le jour d'arrivée même si c'est tôt le matin, sont compris dans la durée du voyage. Il faut bien une règle ! Nous n'assumons pas les frais supplémentaires occasionnés par les horaires matinaux ou tardifs de départ ou de retour. Les prix sont forfaitaires et ne pourront donner lieu à aucun remboursement ou avoir en cas d'horaire de départ ou d'arrivée matinal ou tardif.

17. ASSURANCE & ASSISTANCE VOYAGE :

Oxygène Nature est couvert par une Assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de la société d'assurance MMA, N° de police 107482250.

Cependant nous vous demandons de souscrire directement une assurance annulation et multirisque auprès d'une compagnie reconnue comme Europe Assistance. Nous vous invitons à vous rendre sur le site www.europ-assistance-voyages.com.

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.

Chaque voyageur déclare avoir été pleinement informé par Oxygène Nature de l'importance fondamentale de ces couvertures et de la nécessité d'en être muni avant le départ. En conséquence, la responsabilité d'Oxygène Nature ne saurait être recherchée si un ou plusieurs voyageur(s) n'a(n)ont pas souscrit d'assurance annulation et/ou d'assistance ou a(ont) souscrit une convention d'assurance insuffisante.

18. PHOTOS / ILLUSTRATIONS :

Les photos, cartes et illustrations contenues dans nos brochures et site web n'ont pas un caractère contractuel. Les itinéraires quant à eux sont donnés à titre indicatif.

19. INFORMATIONS PERSONNELLES

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé Oxygène Nature, S.A.S. immatriculée au RCS de Colmar sous le numéro 791 606 759, dont le siège social est situé au 6 rue d'Ampfersbach 68140 Stosswihr, en sa qualité de responsable de traitement. Des informations doivent être obligatoirement fournies à Oxygène Nature lors de votre demande de devis puis inscription. À défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées. 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 séjour ou d'un voyage. Les informations personnelles collectées sont utilisées pour 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 Oxygène Nature et ses partenaires (nouveau, 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 partenaires d'Oxygène Nature, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers,

transporteurs...) 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. Oxygène Nature 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. 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 à notre adresse. 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.

20. 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. Comme l'exige la loi, Oxygène Nature dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable. Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 nous vous joignons la fiche informative correspondante en pièce jointe.

21. LITIGES :

Tout litige résultant des conditions ci-dessus est du ressort du Tribunal de Commerce de Colmar, seule la loi française est applicable.

OXYGENE NATURE S.A.S. au capital de 2.000 € - RCS Colmar TI 791 606 759 - Siège social : 6 rue d'Ampfersbach 68140 Stosswihr

Immatriculation Atout France IM 068130002 : ATOUT FRANCE (Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours) 79/81, rue de Clichy 75009 Paris

Garantie financière : BANQUE POPULAIRE ALSACE LORRAINE CHAMPAGNE, 3 rue François de Curel 57000 METZ.

Responsabilité Civile et Professionnelle : HDI Global SE, Tour Trinity - 1 Bis Place de la Défense - 92035 Paris la Défense Cedex - Contrat N° 76960765-30026

Conditions de vente mises à jour le 01 Décembre 2025.