

PYRENEES HELISKI: TERMS AND CONDITIONS

INTRODUCTION

Votre contrat est avec Pyrenees Heliski S.L (PH), une société à responsabilité limitée enregistrée en Espagne sous le CIF (B25702408) et ayant son siège social à Carretera de Baqueira s/n, Héliport de Vielha, Betren, 25539. Votre contrat pour la prestation de services de heliski ou d'autres activités et/ou services fournis par nous intègre ces conditions, et en effectuant une réservation, vous confirmez votre acceptation. Veuillez noter que l'hébergement ou les services de tiers non fournis par nous sont soumis à des conditions spécifiques propres à chaque service.

1. RÉSERVATION ET PAIEMENT

1.1 VOTRE RÉSERVATION

Lorsqu'une réservation est effectuée et que le dépôt ou le montant correspondant est versé avec le complément dû de la fiche d'inscription, nous effectuerons votre réservation en fonction de ces Conditions et un contrat contraignant entre nous entrera en vigueur lorsque nous confirmerons l'acceptation de votre réservation par écrit ou par téléphone. Tout contrat pour une réservation de groupe sera réalisé sous le "Nom du Groupe" tel qu'indiqué dans notre fiche d'inscription. La personne ou l'agence désignée en tant que "Nom du Groupe" est responsable de s'assurer que les autres membres de son groupe sont informés de ces conditions et consentent à agir en son nom dans les relations avec nous. De même, tous les membres du groupe doivent se familiariser avec nos termes et conditions.

1.2 Modalités de paiement:

Nous nous réservons le droit de modifier les prix affichés dans l'une de nos informations promotionnelles ou sur notre site web, et tout changement de prix vous sera notifié au moment de la réservation. Les paiements peuvent être effectués par virement bancaire et/ou carte de crédit ou de débit (VISA, MASTERCARD).

1.2.1 Paiement pour les forfaits

1.2.1.1 Paiement anticipé pour les forfaits: Pour garantir la réservation, un paiement anticipé indiqué par notre service de réservation, ou à défaut, de 35 % du prix total du forfait, doit être effectué au moment de la confirmation de la réservation. Si le service de réservation ne reçoit pas le dépôt dans le délai de deux semaines à compter de la date de la fiche d'inscription, PH peut refuser d'offrir les services de voyage et exiger des frais d'annulation, conformément au point 2. Si une réservation est faite pour des groupes incomplets, 100 % de la réservation effectuée doit être payée.

1.2.1.2 Réservations de dernière minute : Toutes les réservations effectuées après le 1er décembre de la saison en cours doivent être payées intégralement.

1.2.2 Paiement pour les programmes non forfaitaires : Le paiement doit être de 100 % de la réservation, du service ou du programme.

1.2.3 Agences et/ou bureaux de réservation : Le client doit prendre en compte que son agence de réservation ou son agence de voyages peut facturer (au-dessus des prix mentionnés dans les brochures) des frais de gestion et de réservation.

1.2.4 Prix : Les prix du voyage sont indiqués dans la brochure PH. Sauf disposition contraire dans la brochure ou dans les tarifs, les prix des forfaits de voyage sont par personne, en euros ou dans la monnaie indiquée, pour un hébergement en chambre double. Si le client préfère une chambre individuelle ou supérieure (et si des chambres sont disponibles), un supplément correspondant sera facturé au client.

1.3 Groupes:

Nos prix pour le heliski classique demi-journée et le heliski classique journée sont basés sur des groupes de 4 skieurs, en fonction du programme ou du forfait. Lorsque votre groupe compte moins que le nombre établi (ou un multiple), vous entrez sur notre liste d'attente en attendant de compléter les places restantes. Si les places ne sont pas remplies, l'activité peut être réalisée moyennant des frais supplémentaires ou la place sera maintenue sur la liste d'attente. Nos prix des forfaits sont basés sur un nombre minimum de participants ; en cas de non-respect, des frais supplémentaires peuvent être encourus et seront informés au moment de la réservation.

2. MODIFICATIONS ET ANNULATIONS

Par leur nature même, les activités hors-piste et de heliski nécessitent un degré significatif de flexibilité de la part du client. Si une activité peut se dérouler comme prévu ou non dépend des conditions météorologiques et de neige du jour de l'activité. Des circonstances ou des annulations peuvent survenir à la dernière minute ; nos guides et pilotes ont la discrétion absolue pour déterminer si une descente ou une activité (ou une partie de celle-ci) peut se dérouler ou continuer comme prévu. En tout état de cause, il est attendu que le client suive les instructions établies par l'équipe de PH.

2.1 Modifications et annulations par PH dans le cadre des forfaits classiques, des programmes demi-journée, journée et privés en raison de conditions météorologiques défavorables

En cas d'annulation ou de modification de votre réservation en raison de conditions météorologiques défavorables, PH vous attribuera une date provisoire en fonction de la disponibilité et conservera le montant total de votre réservation pendant une période maximale d'un an. Si vous souhaitez demander un remboursement, PH vous remboursera les descentes non effectuées (100 € par personne et par descente - sur la base de groupes de 4 personnes -) pour les forfaits classiques, les programmes d'une journée et demi-journée. Pour les programmes privés, les heures garanties non effectuées seront remboursées au tarif correspondant aux minutes de vol de la saison.

2.2 Modifications et annulations par PH de programmes non transportés par hélicoptère

En cas d'annulation ou de modification de votre réservation (raquettes, freeride, ski de randonnée et ski) en raison de conditions météorologiques défavorables, PH vous attribuera une date provisoire en fonction de la disponibilité et conservera le montant total de votre réservation pendant une période maximale d'un an. Si vous souhaitez demander un remboursement, PH retiendra 20 % du montant total du programme pour couvrir les frais administratifs. Les frais de gestion ne sont pas couverts par la souscription d'une assurance annulation.

2.3 Annulations pour des raisons imputables à PH

Pyrenees Heliski se réserve le droit d'annuler tout forfait ou programme, à tout moment et pour quelque raison que ce soit. Vous serez informé dès que possible et dans ce cas, PH procédera au remboursement intégral de tous les dépôts et paiements effectués, mais pas d'autres frais ni ne sera responsable de toute autre réclamation en dommages et intérêts.

2.4 Cas de force majeure, grèves

Les cas de force majeure (catastrophes naturelles, épidémies, troubles, etc.), les dispositions des autorités ou les grèves peuvent contraindre PH à annuler l'activité. Le cas échéant, PH vous informera dès que possible. Si le programme est annulé, PH essaiera de proposer un programme de remplacement de qualité équivalente. Si vous participez au programme de remplacement, le montant déjà payé sera affecté au prix du voyage de remplacement et vous devrez payer toute différence de prix. Si vous ne participez pas au voyage de remplacement, le montant déjà payé pour le voyage vous sera remboursé. Toute autre réclamation est exclue.

2.5 Modifications de prix après la conclusion du contrat

Exceptionnellement, il est possible que le prix convenu initialement doive être augmenté. Les augmentations de prix peuvent survenir après : une augmentation du coût du transport (y compris le coût du carburant), l'introduction ou l'augmentation des impôts ou des taxes officiels, des hausses de prix suite à des mesures officielles (par exemple, la taxe sur la valeur ajoutée). L'augmentation du coût des services inclus dans le voyage peut être répercutée sur le voyageur, entraînant ainsi une augmentation du prix du voyage. PH appliquera l'augmentation de prix au plus tard 20 jours avant le départ.

2.6 Modification du programme ou changements des plans de transport ou d'hébergement survenus entre votre réservation et la date de départ

PH se réserve le droit de modifier, à son avantage, le programme de voyage ou certains services convenus (par exemple, l'hébergement, le mode de transport, etc.) lorsque des coûts imprévus ou inévitables le justifient. PH s'efforcera de proposer des services de qualité équivalente en remplacement. PH vous informera dès que possible de ces changements et de leurs conséquences sur le prix.

2.7 Transfert de dépôts ou de réservations

Les dépôts et/ou réservations sont transférables (changement de nom) uniquement sous les conditions suivantes : Le remplaçant doit accepter le contrat dans les conditions stipulées. Il doit également remplir les conditions particulières (état de santé, compétence, visa, etc.) et ne doit faire l'objet d'aucune prescription légale ou disposition officielle s'opposant à sa participation. Les frais de gestion et autres frais supplémentaires seront à sa charge et à celle du remplaçant. Si le remplaçant souscrit au contrat, vous et lui serez solidairement responsables du paiement du prix du voyage. Si vous nommez le remplaçant trop tard ou s'il ne peut pas participer, son absence sera considérée comme une annulation. Si une nouvelle réservation est effectuée et que les conditions d'annulation le permettent, le dépôt ou le paiement effectué pour une réservation précédente annulée peut être transféré à une nouvelle réservation.

2.8 Changements et annulations pour les forfaits par le client

Les annulations doivent être confirmées par écrit. Au moment où PH reçoit cette confirmation d'annulation, c'est la "DATE D'ANNULATION", pour les samedis, dimanches et jours fériés, le jour

ouvrable suivant est utilisé. Si la date d'annulation est antérieure au 1^{er} décembre, PH procédera au remboursement du solde de votre compte moins le dépôt initial. Le dépôt initial une fois effectué ne sera en aucun cas remboursé. AUCUN REMBOURSEMENT DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT N'EST ACCORDÉ POUR LES ANNULATIONS EFFECTUÉES APRÈS LE 1^{er} DÉCEMBRE.

2.9 Changements et annulations pour les programmes non forfaitaires par le client

Aucun changement ni remboursement ne sera accepté par le client une fois la réservation confirmée par le paiement et la fiche d'inscription.

3. ASSURANCE ANNULATION ET ACCIDENT

3.1 Assurance annulation

Pour éviter tout coût pouvant résulter d'une annulation ou d'une interruption inattendue, nous recommandons vivement de souscrire une assurance annulation, car tous les dépôts et paiements sont non remboursables.

3.2 Assurance accidents

En raison de la nature de l'activité, la souscription d'une assurance accidents et secours est obligatoire. PH n'est pas responsable des frais associés à tout traitement médical, évacuation et transfert vers les hôpitaux, acquis avant, pendant et/ou après une réservation ; ces coûts sont de la responsabilité unique et exclusive du client. Le client accepte que PH ne soit pas responsable de toute perte assurée ou non assurée. De même, le client accepte qu'il est de sa responsabilité de comprendre les limitations et les couvertures de son assurance et que en aucun cas PH ne sera responsable.

4. RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Les clients sont responsables de se familiariser avec les termes et conditions de PH avant de faire une réservation. Il est également de la responsabilité du client de comprendre pleinement le programme ou le forfait réservé, ce qui est inclus et ce qui n'est pas inclus. Les clients voyageant depuis un autre pays hors de l'Union européenne doivent être informés des visas et des exigences nécessaires pour entrer en Europe. Aucun remboursement ne sera effectué pour les admissions refusées. Il incombe aux clients d'être ponctuels et prêts les jours d'activité. Tout retard ou équipement inapproprié peut entraîner la perte partielle ou totale de l'activité réservée. Aucun remboursement ne sera effectué aux clients arrivant en retard ou mal équipés. Il est obligatoire pour le client de remplir notre fiche d'inscription et d'accepter nos conditions de réservation avant de participer à l'activité. Ce document affectera les droits du client, il est donc important que le client le lise et le comprenne parfaitement, et sa signature, électronique ou physique, sera requise avant de participer à l'activité avec PH. La participation d'un client qui n'a pas correctement rempli et signé la Fiche d'inscription ne sera pas autorisée.

4.1 Compétences

PH exige que tous ses clients qui participent à une activité de hors-piste ou de ski hélicoptéré aient un niveau de ski avancé. Le hors-piste est une activité physique. Il est recommandé que tous les clients s'évaluent eux-mêmes et se préparent adéquatement pour l'activité. Aucun remboursement ne sera effectué aux clients qui ne sont pas capables de réaliser l'activité correctement en raison d'un manque de condition physique ou de compétences en ski. Si le client ne peut pas terminer l'activité en raison d'un

manque de condition physique ou de compétences, le client sera ramené à la base et n'aura droit à aucun remboursement.

5. POLITIQUE CONCERNANT LES MINEURS

Chez PH, nous accueillons tous les clients de plus de 18 ans qui souhaitent faire du ski hélicoporté. Si un client de moins de 18 ans souhaite participer à une activité avec nous, il doit remplir et/ou suivre les conditions suivantes :

- Le mineur doit avoir au moins 12 ans le jour de l'activité, avoir les compétences et la condition physique nécessaires pour la réaliser ainsi que le poids minimum recommandé pour supporter le sac à dos ABS.
- La fiche d'inscription doit être signée par le tuteur légal ou le représentant du mineur.
- Le mineur doit être accompagné en permanence pendant l'activité par son tuteur légal ou son représentant.

6. OPÉRATION DE PH

6.1 Politique de sécurité et formation des clients

Tous les clients qui participent à une activité de ski hélicoporté ou hélicoporté doivent assister à la séance d'information sur la sécurité et l'hélicoptère avant de participer à l'activité.

Si un client renonce et/ou annule sa place pour une quelconque activité, PH se réserve le droit d'utiliser ladite place dans l'intérêt de l'entreprise, notamment pour la formation des guides, la promotion, la réduction des coûts, la génération de profits, sans aucune forme de compensation.

6.2 Règles de sécurité

Les clients doivent s'engager à suivre toutes les règles de sécurité fournies par Pyrenees Heliski et son équipement avant, pendant et après les activités. Ces règles peuvent inclure des directives spécifiques pour l'utilisation de l'équipement, le comportement en montagne, l'identification des risques et les procédures d'urgence.

6.3 Équipement Obligatoire

Les clients doivent s'assurer d'avoir l'équipement approprié pour l'activité, des vêtements adaptés aux conditions météorologiques variables et tout autre équipement recommandé par Pyrenees Heliski, y compris des skis ou une planche à neige en bon état. En cas de non-respect des exigences minimales, le guide peut interdire l'utilisation de l'équipement personnel et exiger la location de l'équipement auprès de Pyrenees Heliski.

6.3.1 Équipement de Sécurité

Il est impératif que les clients utilisent l'équipement de sécurité fourni par Pyrenees Heliski, comprenant des sacs à dos de flottaison, des ARVA (Appareil de Recherche de Victimes d'Avalanche), une pelle et une

sonde. Cet équipement est essentiel pour assurer le bon fonctionnement du matériel de sécurité et, par conséquent, garantir la sécurité des participants et de l'ensemble de l'opération de ski héliporté.

6.4 Assurance Matérielle

Pyrenees Heliski fournit au client l'équipement nécessaire pour mener à bien l'activité. Il incombe au client de prendre soin et de sécuriser cet équipement. Toute perte ou dommage à l'équipement sera à la charge du client, qui sera facturé pour le coût de remplacement selon les tarifs indiqués dans le formulaire d'inscription. Une assurance pour le matériel peut être souscrite avant le début de l'activité, offrant au client une couverture en cas d'incident.

7. BONS CADEAUX

Les bons cadeaux ont une validité de deux saisons. La date d'expiration est indiquée sur le bon et ne peut être utilisée après cette date. Les bons sont valables en tenant compte de tout inconvénient personnel du client ou de l'entreprise, en laissant suffisamment de temps pour réaliser l'activité. Pour effectuer la réservation, le client doit nous contacter dans le délai de validité en présentant le bon au format PDF ou une photo de celui-ci. Les conditions générales s'appliquent à la réservation et au déroulement de l'activité selon le programme. En cas de bons ne répondant pas au minimum de participants requis selon le programme, les conditions établies au point 4. Groupes s'appliquent. Les bons sont nominatifs, peuvent être transférés tant qu'ils sont valides et que Pyrenees Heliski en est informé à l'avance. La valeur du bon n'est en aucun cas remboursable.

8. ÉVÉNEMENTS PENDANT LE SÉJOUR

En dehors du programme de voyage convenu, il est éventuellement possible de participer à des événements ou excursions locaux pendant le voyage. Il n'est pas exclu que de tels événements ou excursions comportent certains risques et exigent une bonne condition physique. La responsabilité de participer à ces événements ou excursions incombe au client. Le présent contrat général et les conditions de voyage s'appliquent aux événements et excursions organisés par PH. Lorsque de tels événements et excursions sont organisés par des tiers et que le personnel de PH agit simplement en tant qu'intermédiaire, vous ne pourrez pas bénéficier des clauses contenues dans le présent contrat général et les conditions de voyage applicables aux voyages organisés par PH.

9. PROTECTION DES DONNÉES

Les informations sur le client et son groupe, y compris leurs noms, coordonnées et détails, sont collectées par PH lors de la réservation. Ces données seront utilisées pour contacter nos clients concernant les réservations et les promotions liées à PH. Nous pouvons également divulguer ces informations à nos fournisseurs de services dans le but de faciliter et de réaliser leur réservation. Les informations financières ne seront utilisées que pour traiter les paiements. Si un client souhaite ne plus recevoir de courriels et/ou d'informations de la part de PH, il doit nous en informer par le biais de notre adresse e-mail. Conformément à la réglementation applicable en matière de données personnelles, vous avez également le droit d'accéder, de modifier, de vous opposer, de limiter, de supprimer et de transférer vos données, que vous pouvez exercer en nous contactant.

10. DROITS D'AUTEUR ET PUBLICATION DE PHOTOS ET VIDÉOS

Droits d'auteur : Pyrenees Heliski

Publication de médias : Je donne la permission à PH d'utiliser des photos et des vidéos où je figure à des fins promotionnelles et marketing de PH.

11. RÉCLAMATIONS

Si vous souhaitez formuler une réclamation concernant un défaut ou demander des remboursements ou des indemnités à PH, vous devez le faire par écrit dans les 10 jours suivant votre retour. Votre réclamation doit être accompagnée de la confirmation du personnel de PH ou du bénéficiaire, ainsi que de tout document justificatif éventuel.

12. JURIDICTION

La relation entre vous et PH est régie exclusivement par la législation espagnole. PH ne peut être poursuivi que dans ses bureaux situés sur l'héliport de Vielha.

