



## CONDITIONS GENERALES DE VENTES

### 1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après désignée les «*Présentes CGV*») s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat d'organisation de séjour ou de services de voyages (ci-après désignés «*Séjours*» ou «*Services de voyages*») dédiés à la pratique de l'alpinisme, de la randonnée, des raquettes, du trail et du trekking, proposés par la Société par actions simplifiée WATSE (ci-après désignée la «*Société*», le «*Prestataire*» ou l'«*organisateur*») aux consommateurs et Clients non professionnels (ci-après désignés les «*Clients*» ou le «*Client*» ou encore le «*voyageur*») sur son site internet : [www.watse.fr](http://www.watse.fr) (ci-après désigné le «*Site internet*»).

Ensemble, le Prestataire et le Client seront désignés les «*Parties*».

Le Client est tenu de prendre connaissance des présentes CGV avant toute passation de commande de séjours. Le choix et l'achat d'un séjour est de la seule responsabilité du Client. Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation des séjours proposés. Elles sont susceptibles d'être complétées par des conditions particulières, énoncées sur le site Internet ou sur un devis, avant toute transaction avec le Client.

Ces Présentes CGV sont accessibles à tout moment sur le Site internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

**La Société WATSE a son siège au 63 avenue de la gare 74170 Saint Gervais les Bains Le Fayet et est immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Annecy sous le numéro 833 347 560.**

**Son adresse mail est : [contact@watse.fr](mailto:contact@watse.fr)**

**Son numéro de téléphone est : 04 50 89 63 32**

La Société dispose de l'autorisation administrative d'exercice IM074180002 et agréments suivants :

- Garantie financière : Groupama Assurance-Crédit, 75008 Paris, contrat n° 4000715939/1
- Couverture Assurance : Hiscox France, 19, rue Louis le Grand - 75002 Paris n° HA RCP0295780

Le Prestataire est en partenariat avec les guides touristiques dont la liste est détaillée sur le Site internet et sur le descriptif du voyage.

Le Prestataire est également en partenariat avec les sociétés suivantes, qui peuvent fournir équipements, matériel, vêtements et nourriture adaptés aux voyages proposés :

- Natural Peak (<https://naturalpeak.fr/fr/>)
- Lagoped (<https://www.lagoped.com/>)
- Samaya (<https://www.samaya-equipment.com/>)
- Tactical Food (<https://www.tacticalfoodpack.com>)
- Cilao (<https://www.cilao.com/fr/>)

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne ainsi que des conditions générales d'utilisation du site internet : [www.watse.fr](http://www.watse.fr)

La validation de la commande de séjours par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGV.

Le Client reconnaît également avoir pris connaissance, avant la confirmation de la réservation du séjour, du formulaire d'information standard sur les droits essentiels au titre de la directive européenne 2015/2302 transposée dans le Code du tourisme et disponible à la fin des conditions générales (formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait et formulaire d'information standard pour les contrats portant sur un service de voyage (hors vols secs). Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives figurant sur le site, les conditions de vente ainsi que les formulaires d'information standard résumant les droits du voyageur ont vocation à informer les Clients, préalablement à la passation de leur commande, notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées du détaillant et de l'organisateur, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résolution du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières.

Le client est invité à se reporter aux fiches descriptives du voyage ou du séjour choisi.

Conformément à l'article L.211-9 du Code du Tourisme, les Parties conviennent expressément que le Prestataire pourra apporter des modifications aux informations précontractuelles figurant sur le Site, notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels et gîtes, aux itinéraires des circuits, etc.

Le Site est mis à jour régulièrement et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de l'inscription pour le voyage concerné et est confirmé au Client avant son acceptation définitive.

Certaines offres proposées sur le Site ont une date limite de validité : le Client doit donc vérifier cette date.

Les Présentes CGV ont été élaborées conformément aux articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours. Elles tiennent compte de la réglementation européenne et des conventions internationales, notamment en matière de transport aérien.

Elles sont complétées par les conditions de vente du fournisseur de chaque prestation. Elles sont portées à la connaissance du client avant la signature de son contrat de vente.

Pour plus d'informations : [ici](#)

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Services proposés sur le site internet.

Ces CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la

version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le Site internet à la date de passation de la commande.

## **2. Commandes**

### **2.1. Passation de la commande**

Le Client peut réaliser sa réservation ou son devis auprès du Prestataire directement sur le Site Internet accessible depuis [www.watse.fr](http://www.watse.fr), ou par téléphone au 06 65 93 29 29 ou au 04 50 34 53 29 7j/7 de 8h à 20h, ou par courrier.

Pour les inscriptions en ligne, une fois la réservation validée, le Prestataire adressera au Client un accusé de réception par email. Les inscriptions par courrier ne seront validées que si le Client a rempli et signé en double exemplaire le formulaire d'inscription.

Seules les réservations de Prestations dont la disponibilité a été confirmée par le Prestataire et le paiement effectué par le Client sont fermes (ci-après les/la Commande(s)). Les demandes de devis ne sont pas engageantes pour le Prestataire et ne garantissent pas la disponibilité des Prestations au Client. La Commande entraîne un paiement conformément à l'Article 4 des Présentes CGV. Le contrat de vente est alors réputé formé.

Un nombre de 5 participants minimum au séjour est requis pour que la commande soit confirmée. Ce nombre minimum de participants peut être différent selon le séjour. Dans ce cas, le nombre minimum de participants sera précisé sur la fiche descriptive du séjour accessible sur le Site internet et/ou sur demande adressée au Prestataire par téléphone ou par courriel.

Une fois confirmée et acceptée par le Prestataire, dans les conditions ci-dessus décrites, la commande n'est pas modifiable par le Client sauf dans les conditions stipulées aux Présentes CGV.

### **2.2. Passation de la commande**

Pour toute réservation, le Client est invité à renseigner son adresse e-mail et remplir le formulaire. Conformément aux dispositions de l'article 1127-2 du Code civil, le Client dispose de la possibilité de vérifier le détail de sa réservation et son prix total, et le cas échéant de corriger les erreurs avant de la confirmer en exprimant ainsi son acceptation. Pour que la Commande devienne ferme le Client doit prendre connaissance des informations précontractuelles obligatoires et des CGV, les accepter en cochant la case prévue à cet effet et procéder au paiement selon les modalités prévues ci-dessus intitulé « Prix » Pour toute Commande par téléphone ou par email, le Prestataire communique au Client sur un support durable les informations précontractuelles prévues à l'article L.221-5 du Code de la consommation et à l'article R211-4 du Code du tourisme et les CGV. Une fois l'accord du Client obtenu sur la réalisation de la Commande aux conditions communiquées sur le bulletin d'inscription qui lui sera adressé, le Client procède au paiement à distance selon les modalités prévues à l'Article 4.

### **2.3. Disponibilité**

Les Prestations proposées sur le Site internet sont disponibles et réservables. Cependant, il est précisé que certaines Prestations sont disponibles en petites quantités et sont gérées en temps réel. Par conséquent, une Prestation présentée comme disponible peut devenir indisponible si plusieurs Clients présents sur le Site la commandent en même temps. Cette indisponibilité est causée par des circonstances exceptionnelles

et inévitables due à la gestion technique et pratique des réservations en ligne et par téléphone de manière simultanée. Le premier Client à effectuer une réservation sera prioritaire. Si une Commande ne peut pas être honorée par le Prestataire pour cause de non-disponibilité de la Prestation, le Client en sera informé par email ou par téléphone dans les 48 heures qui suivent la Commande. Les suites seront gérées selon l'Article 7.1.

En raison de la spécificité des séjours proposés par le Prestataire tenant aux conditions climatiques, les séjours sont susceptibles d'être annulés et la commande peut ne pas être honorée par le Prestataire, le Client en sera informé et ce comme stipulé à l'article 9 des Présentes CGV.

En cas d'annulation par le Prestataire, pour des raisons liées à la météo ou d'insuffisance de participants, dans les conditions définies à l'article 7 des présentes CGV, la commande ne sera pas honorée par le Prestataire. Les frais et modalités sont détaillées aux articles 7 et 9 des Présentes CGV.

Les éventuelles modifications de la commande par le Client, hors l'exercice de son droit de rétractation ne pourront être prises en compte par le Prestataire que dans la limite de ses possibilités et à condition d'être notifiées par courriel au Prestataire 30 jours au moins avant la date prévue pour la fourniture des Services commandés. Le cas échéant, ces modifications donneront lieu à l'établissement d'un nouveau devis et à un ajustement du prix et notamment comme stipulé à l'article 6 des Présentes CGV.

Dans l'hypothèse où ces modifications ne pourraient être acceptées par le Prestataire, les sommes versées par le Client lui seront restituées dans un délai maximum de *30 jours* à compter de la notification de l'impossibilité d'accepter les modifications effectuées par le Prestataire auprès du Client (à moins que celui-ci ne préfère bénéficier d'un avoir) et ce dans les conditions stipulées à l'article 7 des Présentes CGV.

Les commandes peuvent être annulées par le Client hors cas de force majeure *30 jours* au moins avant la date prévue pour la prestation de services seulement si le nombre de participants minimum au voyage est atteint, aux conditions financières stipulée à l'article 6 des Présentes CGV.

### **2.4. Confirmation de la commande**

Lorsque le nombre de participants minimum requis pour le séjour choisi est atteint, le séjour est confirmé.

Dans les deux (2) heures qui suivent le paiement de la Commande, le Client recevra la confirmation de Commande par courrier électronique. La confirmation reprendra les éléments essentiels de la Commande, tels que l'identification du fournisseur des Prestations réservées, le prix, la quantité, la date et la durée de séjour. La confirmation de Commande attestera de l'établissement, par voie électronique, du contrat de vente entre le Prestataire et le Client. Le courriel de confirmation comprend :

- le justificatif de paiement,
- les documents de voyage et Bon(s) d'échange correspondant aux Prestations achetées.

En l'absence de courriel électronique de confirmation émis par le Prestataire, la réservation n'a pas été prise en compte. Dans tous les cas, il appartient au Client de s'assurer de la bonne réception du courriel électronique de confirmation. Dans le cas contraire contactez-nous au : 06 65 93 29 29 ou 04 50 34 53 29

ou par courriel à l'adresse [contact@watse.fr](mailto:contact@watse.fr). Le Client doit impérativement imprimer les documents de voyage et notamment le(s) Bon(s) d'échange afin de pouvoir les présenter en échange des différentes Prestations. Le courriel de confirmation de la Commande reçu par le Client vaut preuve de l'intégralité de la transaction conformément aux dispositions de la loi n° 2000-230 du 13 mars 2000 et constitue le seul document faisant foi en cas de litige.

### 3. Tarifs & prix

#### 3.1. Tarifs en vigueur sur le site

Les Services proposés par le Prestataire sont fournis aux tarifs en vigueur sur le Site internet ou selon le devis établi par le prestataire par courriel, lors de l'enregistrement de la commande par le Prestataire. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Prestataire dans les conditions précisées sur le Site internet.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiqué sur le Site internet, le Prestataire se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

Toute inscription tardive à un séjour, c'est-à-dire à moins de 60 jours avant la date de départ prévue, pourra entraîner des surcoûts aériens liés à des prix et des classes de réservations aériennes différentes de celles appliquées aux Clients inscrits de plus longue date. Le supplément correspondant est communiqué au participant, mentionné sur la facture et son paiement par le participant tient lieu d'acceptation.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de la fourniture des Services commandés.

#### 3.2. Taxe de séjour

La taxe de séjour est incluse dans le prix affiché. De manière générale, et sauf stipulations spécifiques contraires, ne sont pas inclus dans le prix, les repas en ville, les frais de vaccins, de visas, les boissons, les visites de sites, le matériel personnel, les frais personnels et, toute autre prestation non incluse dans le descriptif de voyage.

#### 3.3. Révision du prix

Conformément aux dispositions de l'art. L.211-12 du Code du tourisme, le Prestataire se réserve le droit de modifier les prix, après la conclusion du contrat, tant à la hausse qu'à la baisse pour tenir compte des variations significatives :

- des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement et/ou débarquement dans les ports et aéroports,
- du coût du transport de passagers résultant du coût du carburant au d'autres énergies, du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat,
- des taux de change appliqués au voyage ou séjours s'il y a lieu.

La révision du prix à la hausse est notifiée au Client, avec sa justification et son calcul, sur un support durable, au plus tard, trente (30) jours avant le départ. Le refus par le Client de l'ajustement de prix sera considéré comme une annulation avec application du barème prévu à l'Article 6 des présentes CGV.

En cas de hausse de prix supérieur à 10% du prix total, le Client peut annuler sans frais sa Commande à condition de le notifier dans les 8 jours suivants la révision du prix communiqué par le Prestataire. A défaut, les frais d'annulation prévus à l'Article 6 peuvent être appliqués.

### 4. Conditions de paiement

Un acompte de 30% sera exigé lorsque la commande est effectuée au moins 30 jours avant la date de départ. Le solde du prix est payable au comptant, trente (30) jours avant le départ, sans rappel de la part du Prestataire.

Pour toute commande passée à trente (30) jours ou moins du départ, le règlement de l'intégralité de la commande est exigé.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Prestataire.

Les assurances demandées doivent être obligatoirement payées à la signature du contrat.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux 10% du montant TTC du prix du séjour, seront acquises automatiquement et de plein droit au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

En outre, tout retard de paiement entraîne de plein droit l'application d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) Euros, sans préjudice des pénalités de retard. Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En outre, le Prestataire se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la fourniture des Services commandés par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations.

Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par le Prestataire pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au Client.

Tout paiement s'effectue par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- par cartes bancaires : Carte Bancaire, Visa, MasterCard, autres cartes bancaires
- par téléphone
- par porte-monnaie électronique stripe,
- par virement bancaire.

Le paiement par carte bancaire est irrévocable, sauf en cas d'utilisation frauduleuse de la carte. Dans ce cas, le Client peut demander l'annulation du paiement et la restitution des sommes correspondantes.

Aux fins de réaliser le paiement, le Client doit renseigner les 15 ou 16 chiffres, la date d'expiration de sa carte bancaire ainsi que les 3 ou 4 chiffres du cryptogramme. Pour toute Commande à distance, le Client reçoit le justificatif de paiement par courriel dans les deux (2) heures qui suivent la transaction.

Pour toute Commande à plus de 30 jours du départ, le Client peut régler le solde par chèque bancaire, par virement ou par carte bancaire via un lien envoyé par email ou SMS. Sont acceptés les chèques tirés sur un compte bancaire domicilié en France et émis à l'ordre de WATSE. Le chèque bancaire doit être adressé à l'adresse du siège du Prestataire indiqué en tête des Présentes.

En outre le paiement par chèque bancaire doit être accompagné de la copie d'une pièce d'identité du titulaire du compte sur lequel le chèque est tiré. Le virement doit être réalisé sur le compte du Prestataire suivant IBAN (International Bank Account Number) :

FR76 1810 6000 2696 7674 9812 587. Tout virement doit être accompagné des informations suivantes : le numéro de la Commande ainsi que le nom de la personne qui effectue le virement. Un virement ne précisant pas l'une des informations susvisées ne sera pas traité. Les frais de virement sont à charge du Client.

Les paiements électroniques réalisés dans le cadre des Commandes par téléphone ou en ligne sur le Site Internet sont sécurisés par le système XXX, qui garantit la confidentialité des règlements, et sont réalisés par l'envoi d'un lien de paiement par email ou SMS. Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement immédiat. A aucun moment, le Prestataire n'a connaissance des numéros que le Client doit fournir. Dans le cadre de sa démarche de lutte contre la fraude, le Prestataire se réserve le droit de demander à tout Client et pour tout mode de règlement : une copie de la carte d'identité/passeport, une copie de la carte bancaire, le numéro de téléphone et l'heure à laquelle le Client est joignable et toute autre information supplémentaire permettant de sécuriser le paiement. En cas de refus de communiquer l'une des informations susvisées, le Prestataire se réserve le droit d'annuler la Commande et de conserver les sommes déjà versées en guise de frais d'annulation calculés conformément à l'Article 6.

## 5. Fournitures des Prestations

Les Services commandés par le Client, qui comprennent notamment les prestations de :

- déplacements quotidiens vers le départ des randonnées ;
- hébergement ;
- repas pique-nique en randonnée ;
- encadrement par un accompagnateur en montagne français diplômé d'Etat.

Seront fournis selon les modalités prévues aux présentes Conditions Générales de Vente complétées par les conditions particulières de vente remises au Client.

Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client, dans le cadre d'une obligation de moyen.

Si toutefois une des prestations essentielles ne pouvait être assurée par le Prestataire, notamment les prestations d'encadrement par un accompagnateur en montagne français diplômé d'Etat, le Prestataire s'engage, sauf cas de force majeure ou fait exclusif du Client, à proposer une prestation équivalente, et à défaut, d'indemniser le Client.

De même, en cas de demande particulière du Client concernant les prestations et les conditions de fourniture des Services, le Prestataire devra donner son accord écrit aux demandes particulières formulées par le Client, étant précisé que les coûts qui y sont liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

## 6. Modifications et annulation

### 3.4. Modification et annulation avant le départ

Toute demande de modification ou d'annulation d'une Commande doit être envoyée par écrit au Prestataire par courrier recommandé figurant en tête des Présentes CGV. Toute demande de modification entraîne une annulation de la Commande d'origine et est soumise au paiement des frais d'annulation tels que précisés à l'Article 6.3 ci-après.

### 3.5. Modification après le départ

Tout séjour interrompu, abrégé ou toute Prestation non-utilisée par le Client pour une raison non-imputable au Prestataire, ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement. Tout Client ne se présentant pas sur le lieu de son séjour, se verra retenir 100% du montant total de la Commande y compris des options commandées. En cas de souscription à une assurance couvrant l'interruption ou l'annulation du séjour après départ, le Client devrait se conformer aux prescriptions de la police d'assurance applicable et en faire son affaire personnelle.

Toute interruption volontaire de la part du Client pendant le séjour n'ouvre droit à aucun remboursement. Il en est de même lorsque l'exclusion d'un participant a été décidée par l'encadrant du séjour, notamment pour niveau insuffisant ou pour non-respect des consignes de sécurité.

### 3.6. Annulation avant le départ

Conformément aux dispositions de l'article L211-14-I du Code du tourisme, le Client peut procéder à l'annulation partielle ou totale de sa Commande en adressant sa demande par courrier recommandée avec avis de réception ou par email avec accusé de réception à l'adresse du Prestataire en tête des Présentes CGV. La date de réception du courrier ou de l'email sera la date retenue pour l'annulation. Toute demande d'annulation doit être accompagnée d'un RIB du porteur de la Commande. Toute annulation entraînera la perception, au minimum, des frais forfaitaires suivants au bénéfice du Prestataire :

- A plus de 60 jours du départ : 5% du montant total du voyage avec un minimum de 50€ par personne
- de 60 à 31 jours : 15 % du montant total du voyage
- de 30 à 21 jours : 35 % du montant total du voyage
- de 20 à 16 jours : 50 % du montant total du voyage
- de 15 à 7 jours : 75% du montant total du voyage
- moins de 7 jours : 100 % du montant total du voyage

Ne sont pas remboursables par le Prestataire en cas d'annulation par le Client :

- les réservations de transport (bateau, billets d'avion etc.) émis à l'avance, qui seront facturées au Client, quelle que soit la date d'annulation, déduite des taxes aériennes ou portuaires remboursables. Les frais d'annulation ne seront pas calculés sur le prix total de la commande, mais uniquement sur le montant de la commande hors transport.
- Le montant de l'acompte versé lors de la réservation pour les voyages de repérage, peu importe la date d'annulation.
- Les montants de l'assurance ainsi que les frais de visa et pré-acheminement.

Le Prestataire procédera au remboursement des sommes versées par le Client déduction faite des frais d'annulation, et le cas échéant des cotisations d'assurance toujours acquises et ce, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours après l'annulation de la Commande.

## **7. Modification et annulation à l'initiative du Prestataire**

### **3.7. Modification avant départ**

Conformément aux dispositions de l'article L.211-13 du Code du tourisme, le Prestataire se réserve le droit de pouvoir modifier unilatéralement les conditions d'exécution des Prestations avant le départ.

Le Prestataire informe le Client des modifications mineures apportées. Le Client ne peut prétendre à aucune indemnité du fait des modifications mineures ainsi apportées par le Prestataire. Dans l'hypothèse où, conformément à l'article R.211-9 du Code du tourisme, le Prestataire est contraint de modifier l'un des éléments essentiels de la Commande ou s'il ne peut satisfaire aux exigences particulières du Client qu'il aura acceptées, le Prestataire avertira le Client :

- des modifications apportées et, s'il y a lieu, de leur répercussion sur le prix du voyage/séjour,
- du délai dans lequel le Client doit apporter une réponse au Prestataire sur le choix opéré,
- des conditions d'annulation sans frais en cas de refus des modifications apportées,
- de la possibilité d'obtenir un avoir comme détaillé à l'article 2.3 des Présentes CGV.

Le Client dispose d'un droit de refuser la modification proposée et d'obtenir le remboursement intégral du prix versé dans un délai maximal de quatorze (14) jours après l'annulation de la Commande. Dans le cas d'acceptation par le Client des modifications du voyage, une nouvelle confirmation de Commande lui est adressée avec l'ensemble des informations.

## **1.2. Annulation**

Dans le cas où le Prestataire se trouve contraint d'annuler le voyage/séjour, il en informera le Client dans les meilleurs délais. Le Client sera alors remboursé de toutes les sommes versées dans un délai maximal de quatorze (14) jours et pourra prétendre à une indemnité au moins égale à la pénalité que le Client aurait dû payer si l'annulation était intervenue de son fait à cette date (selon l'Article 6.3).

Le Prestataire peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le Client des paiements effectués, mais il n'est pas tenu à indemnisation supplémentaire citée ci-dessus et toute autre indemnisation si le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal prévu aux présentes CGV et/ou indiqué dans le descriptif du séjour accessible sur le Site internet et/ou sur le récapitulatif de la commande, et qu'il notifie la résolution du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

- Vingt et un (21) jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- Sept (7) jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux (2) à six (6) jours ;
- quarante-huit heures (48) avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux (2) jours.

## **8. Absence du droit de rétractation**

Compte tenu de la nature des services fournis et conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour tout achat à distance des prestations « *de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs* ». Les commandes passées par le Client ne bénéficient pas du droit de rétractation. Le contrat est donc conclu de façon définitive dès la passation de la commande par le Client selon les modalités précisées aux présentes Conditions générales de Vente.

## **4. Circonstances exceptionnelles et inévitables**

Par circonstances exceptionnelles et inévitables, on entend, toute situation échappant au contrôle du Client, du Prestataire, de tout organisateur et de tout prestataire extérieur impliqué dans l'exécution de la Commande, et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, et qui empêchent l'exécution de tout ou partie des obligations des Présentes CGV.

Il en sera ainsi notamment en cas de : force majeure, conditions climatiques, géographiques, sanitaires ou politiques à proximité immédiate du lieu de destination susceptible de mettre en péril la vie du Client.

Il en sera également ainsi en cas de circonstances météorologiques ne permettant pas la pratique de la randonnée, de l'alpinisme, des raquettes, du trail et du trekking, comme par exemple, l'absence de neige ou de vent ou à l'inverse pour cause de tempête.

En cas de survenance des circonstances exceptionnelles et inévitables, le Prestataire sera empêché d'exécuter le contrat, il notifie la résolution du contrat au Client dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

## **5. Déroulement du séjour**

### **1.1. Check in/chek out**

Les conditions d'hébergement seront communiquées par le Prestataire au Client avant le départ, après confirmation de la commande et paiement du prix.

### **5.1. Règlement intérieur**

Chaque hébergeur dispose d'un règlement intérieur que le Client s'engage à respecter.

Le Prestataire n'est pas responsable des effets et affaires personnels du Client.

### **1.1. Conformité à l'information précontractuelle en ligne (Photos et descriptifs)**

Les descriptifs des logements (surface, disposition, types de couchage...) sont faits par type et par classification. Il est précisé que les photographies figurant dans les descriptifs de voyage ont pour objet d'indiquer la catégorie et le niveau de standing des Prestations concernées. Le Prestataire garantit le nombre de couchages ainsi que le type commandé et figurant sur le descriptif du voyage.

### **5.2. Prestations de services**

Il est précisé que toute demande particulière concernant les prestations disponibles sur place ainsi que toute demande de renseignement spécifique concernant les détails des équipements garnissant les hébergements (ex. : taille des lits) doivent être réalisées directement auprès de l'hébergeur, dont les coordonnées seront fournies par le Prestataire sur demande du Client. Les tarifs des prestations payables sur place par l'hébergeur sont communiqués à titre indicatif seuls les prix des Prestations payables en ligne sur le site internet ou sur le devis sont contractuels. Toute demande particulière émise par le Client sera transmise à l'hébergeur/prestataire sur place sans garantie de la part du Prestataire.

### **1.2. Niveau et conditions physiques**

Il pourra être demandé au Client de produire un certificat médical permettant au Prestataire de le conseiller dans sa pratique des activités sportives proposées.

A défaut, le Client déclare que son état de santé lui permet de pratiquer les activités sportives proposées par le Prestataire et plus particulièrement d'utiliser les services, matériels et installations. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des consignes de sécurité, d'hygiène et d'utilisation dédiées à la pratique de l'alpinisme, de la randonnée, des raquettes, du trail et du trekking. Le Client déclare qu'il ne souffre d'aucune maladie cardiaque, respiratoire notamment et/ou d'aucune blessure ou inaptitude physique de nature à l'empêcher de pratiquer les activités et services objets du Contrat. Les personnes sujettes aux crises d'épilepsie ou autres pathologies susceptibles de complexifier l'intervention des équipes médicales et sauveteurs doivent en informer expressément le Prestataire. Le Client déclare avoir été informé et connaître les risques liés à la pratique des activités sportives proposées sur le Site internet. Le Client décharge dès à présent de toute responsabilité le Prestataire en cas de non-production du certificat médical et/ou de la déclaration d'aptitude. En tout état de cause, le présent article n'exonère le Prestataire d'aucune de ses obligations d'information et de conseil.

Le Prestataire ne pourra être tenue responsable de tout manquement ou informations erronées de la part du Client et notamment sur ses conditions physiques, sportives et son niveau nécessaire à la réservation du séjour.

En raison de la nature des séjours sportifs proposés, les prestations vendues par le Prestataire ne sont pas adaptées aux personnes à mobilité réduite, aux mineurs de moins de 12 ans et

aux femmes enceintes. (sauf voyages adaptés aux familles avec enfants en bas âges).

### **6. Cession du séjour**

Le Client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le Prestataire de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept (7) jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du Prestataire, étant précisé que la cession n'est valable qu'à la condition que le cessionnaire remplisse les conditions physiques et le niveau requis pour effectuer le voyage.

Le Client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde de la Commande de voyage ainsi que des tous les frais, coûts et taxes afférents à cette cession. Les frais de cession pouvant évoluer en fonction de la date de cession avant le départ, le montant définitif sera communiqué au Client au moment de sa demande adressée au Prestataire.

### **7. Assurance**

Le Prestataire propose au moment de la passation de la commande de souscrire à une assurance couvrant les frais d'annulation – perte ou vol de bagages et interruption de voyage.

Compte tenu des risques inhérents aux sports exercés lors des séjours proposés par le Prestataire, le Client doit obligatoirement souscrire à une assurance rapatriement – secours et recherche pour pouvoir participer aux séjours proposés par le Prestataire.

Aucune modification ne sera possible une fois l'assurance souscrite. Si le Client ne souhaite pas souscrire à l'assurance rapatriement – secours et recherche proposée par le Prestataire, il devra communiquer une attestation de sa propre assurance précisant le montant maximum de couverture pour les frais d'évacuation.

Il appartient au Client de vérifier, avant son inscription, les risques pour lesquels il est déjà couvert.

Le Prestataire propose au Client lors de son inscription de souscrire à un contrat d'assurance annulation confort et un contrat d'assurance multirisque confort. Un extrait des contrats d'assurances peut être fourni sur demande.

### **8. Responsabilité**

Le Prestataire avec tout autre organisateur ou Prestataire sont responsables de la bonne exécution des Prestations commandées par le Client et sont tenues d'apporter une aide à tous Clients se trouvant en difficulté selon les conditions édictées à l'Article 14 des Présentés CGV. Le Prestataire est responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable. Toutefois, ce dernier peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client (par exemple non présentation de pièces d'identité et/ou sanitaires ou périmées ou d'une durée de validité insuffisante et non conformes aux

indications figurant sur les fiches techniques), soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des Prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

En tout état de cause et à l'exclusion des dommages corporels et dommages intentionnels, dans la mesure où des conventions internationales circonscrivent les conditions dans lesquelles une indemnisation est due par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un voyage ou séjour ou limitent l'étendue de cette indemnisation, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur ou au détaillant. Dans les autres cas, la responsabilité du Prestataire est limitée à un montant correspondant à trois (3) fois le prix du voyage ou du séjour commandés et ayant donné lieu à un dommage indemnisable.

Lorsque le transport du Client est assuré par une compagnie aérienne, les horaires et itinéraires peuvent être modifiés. Le Prestataire communiquera au Client dans la mesure du possible tout changement qui pourrait intervenir avant la date de départ prévue. En cas de difficulté relative au transport, toute réclamation devra être adressée directement à la compagnie aérienne concernée.

## 9. Assistance

Le Prestataire apporte dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce une aide appropriée au voyageur en difficulté, y compris dans les circonstances mentionnées à l'article VII L.211-16 du Code du Tourisme :

*«Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur. Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour du voyageur, ces durées s'appliquent.»*

Le Prestataire fournira des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ; aider le Client à effectuer des communications et à trouver d'autres prestations de voyage. A ce titre, le Prestataire et/ou son Prestataire sera en droit de facturer un prix raisonnable correspondant à des coûts réels pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le Client ou par sa négligence.

## 10. RGPD, Preuve et archivage

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, renforcée et complétée par le RGPD (règlement général sur la protection des données) entré en vigueur le 25 mai 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures.

Les données personnelles recueillies auprès des Clients font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le Prestataire. Elles sont enregistrées dans son fichier Clients et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables.

Le responsable du traitement des données est le Prestataire. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire.

Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Prestataire s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du Prestataire chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'Union européenne, le Client en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données (par exemple, adhésion du prestataire externe au « Privacy Shield », adoption de clauses types de protection validées par la CNIL, adoption d'un code de conduite, obtention d'une certification CNIL, etc.) lui seront précisées.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email ou sur le site internet.

En cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation auprès du délégué à la protection des données personnelles du Prestataire ou de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquiescer les Services proposés sur le site internet.

Pour toute demande il conviendra de contacter le Prestataire à l'adresse mail : [contact@watse.fr](mailto:contact@watse.fr)

## 11. Propriété intellectuelle

Le contenu du site internet est la propriété du Prestataire et de ses propres partenaires, il est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

## 12. Non-conformité, réclamation(s)

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, le Prestataire ou ses partenaires remédie à la non-conformité, sauf si cela est matériellement impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si le Prestataire ou ses partenaires ne remédient pas à la non-conformité, conformément au paragraphe ci-dessus, le voyageur peut demander une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, des dommages et intérêts en application de l'article L. 211-17 du Code du Tourisme.

Si le Prestataire ou ses partenaires ne remédient pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur,

celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si le Prestataire ou ses partenaires refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, le Prestataire ou ses partenaires proposera, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le contrat, pour la continuation du contrat, y compris lorsque le retour du voyageur à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage ou séjour de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat, le Prestataire ou ses partenaires octroient au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et que l'organisateur ou le détaillant n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, conformément à l'article L. 211-17 du Code de tourisme, une réduction de prix et en cas de dommage distinct des dommages et intérêts.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées conformément au troisième alinéa du V, le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, à des dommages et intérêts conformément à l'article L. 211-17, sans résolution du contrat.

Si le contrat comprend le transport de passagers, le Prestataire ou ses partenaires fournissent également au voyageur, dans les cas mentionnés aux deux précédents alinéas, le rapatriement par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce et sans frais supplémentaires pour le voyageur.

Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur. Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour du voyageur, ces durées s'appliquent.

La limitation des coûts prévue ci-dessus ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, point a, du règlement (CE) n° 1107/2006, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes et aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ou le détaillant ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins quarante-huit heures avant le début du contrat. Le Prestataire ou ses partenaires ne sauraient invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter la responsabilité au titre du présent article si le prestataire de transport concerné ne

peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

### 13. Règlement des litiges & droit applicable

Pour que toute réclamation liée à la réservation des Prestations ou leur exécution soient traitées, elle doit :

1. être adressée au Service Après-Vente du Prestataire aux adresses indiquées en tête des présentes par lettre recommandée avec accusé de réception dans les soixante (60) jours à compter de l'exécution des Prestations ;
2. accompagnée de tous justificatifs délivrés au Client dans le cadre de sa Commande et prouvant le bien fondée de la demande

Tout Client n'ayant pas obtenu de réponse satisfaisante à sa réclamation dans les soixante (60) jours après la saisine du Service Après-Vente, peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (Code de la consommation, article L.612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends en cas de contestation.

Le Client peut consulter la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) en cliquant [ici](#).

Toutefois, si au terme d'un délai de 45 (QUARANTE CINQ) jours, les Parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis à la compétence juridictionnelle désignée ci-après.

Tous les litiges auxquels les présentes CGV et les accords qui en découlent pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Prestataire et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français et le Code du tourisme.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

### 19. Formulaire d'information standard

Si vous concluez un contrat avec l'entreprise WATSE dans un délai de 24 heures après avoir reçu la confirmation de la réservation de l'entreprise WATSE, le service de voyage fourni par l'entreprise WATSE et ses Partenaires constituera un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du Code du tourisme.

Par conséquent, vous bénéficierez de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. L'entreprise WATSE sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise WATSE 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 : [ici](#).

considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. WATSE a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de XXX. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de WATSE.

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le Code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur les services de voyage avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe