

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

NUNAM AVENTURES
40 rue des Pierailles – 73230 Verel Pragondran
contact@nunam-aventures.fr

N° d'immatriculation IM073240016
SAS Nunam Aventures au capital de 8 000 €
RCS/SIREN Chambéry 931051916

Garantie financière : APST 15 avenue Carnot - 75017 Paris
<https://www.apst.travel/>

Assurance Responsabilité Civile et Professionnelle :
Hiscox SA - Hiscox France, 12, quai des Queyries - CS 41177 -
33072
Numéro de contrat : 03511735

1.CHAMP D'APPLICATION DES CGV

Les présentes Conditions Générales de Vente (désignées ensuite « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat effectué auprès de la SAS Nunam Aventures (désignée ensuite « Nunam »).

Ces CGV régissent l'ensemble des prestations d'organisation de séjours de Nunam qui sont des voyages ou séjours au "forfait" selon le code du tourisme.

De son côté, le client est tenu, avant l'achat d'un séjour, de prendre connaissance des présentes CGV. Nunam ne pourrait être tenue responsable de la non-lecture des présentes CGV, celles-ci étant accessibles en permanence via www.nunam-aventures.fr et annexées au bulletin d'inscription.

L'achat d'un séjour ne peut être imputé à Nunam et nous invitons vivement chaque client à nous contacter, par mail ou par téléphone, avant d'effectuer son choix et procéder à son achat.

Le client déclare avoir lu les présentes CGV et les accepter en signant le bulletin d'inscription. En procédant à votre inscription vous acceptez sans restriction ni réserve les présentes CGV. Vous reconnaissez également avoir la capacité de contracter et payer l'ensemble des services liés à votre inscription tels que décrit sur www.nunam-aventures.fr.

En cas de modifications des présentes CGV, la version qui vous serait applicable serait celle en vigueur lors de la validation de votre souscription.

Les présentes CGV peuvent être complétées avant l'achat par des éléments complémentaires dans un devis ou sur le site internet www.nunam-aventures.fr. Les éléments présents sur la fiche technique peuvent prévaloir à ceux présents sur les CGV.

En accord avec l'article L. 211-8 du code du tourisme, les présentes CGV et les fiches techniques spécifiques à chaque séjour (appelées CARNET NUNAM sur www.nunam-aventures.fr) ont pour objectif préalable à la réalisation de la commande pour le client de l'informer notamment sur : les prix et modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résolution du contrat, les caractéristiques principales des prestations d'hébergements et de transports, les assurances ou encore le franchissement des frontières.

Comme évoqué précédemment, Nunam est tenue de la bonne exécution du forfait. Cependant, le client accepte, en accord avec l'article L 211-9 du code du tourisme que Nunam et ses prestataires peuvent apporter des modifications aux informations précontractuelles qui figurent sur le site. Ceci concerne notamment le prix, les prestations contenues dans le forfait ou l'identité du transporteur aérien.

Les présentes CGV ont été élaborées conformément aux articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme. Elles tiennent compte de la réglementation européenne et des conventions internationales, notamment en matière de transport aérien.

Consultable ici :

https://commission.europa.eu/index_fr

Pour plus d'informations sur vos droits :

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/texte_lc/LEGITEXT000006074073/

2. INSCRIPTIONS À UN SÉJOUR

Procédure d'inscription

Le Client peut réaliser sa réservation ou son devis auprès de Nunam directement sur notre site internet www.nunam-aventures.fr ou par téléphone au 09 71 24 30 86 du mercredi au samedi de 9h à 19h.

La réservation, qu'elle soit en ligne ou téléphonique, renvoie vers le formulaire d'inscription.

Une inscription est ferme et définitive à partir du moment où le formulaire d'inscription est rempli et signé et que le montant de l'acompte ou le montant total du voyage a été réglé conformément à l'article 5 ci-dessous.

A réception du bulletin d'inscription et après vérification de l'encaissement du prix réglé, de la disponibilité des prestations à la date de votre départ, Nunam éditera et vous transmettra par mail votre facture sous 14 jours ouvrables.

En cas de manque de disponibilités et/ou en accord avec l'article 8 des présentes CGV, Nunam remboursera l'intégralité des sommes versées.

Nous précisons que la personne réalisant l'inscription pour le compte des différents participants au voyage s'engage à transmettre à l'ensemble d'entre eux les informations communiquées par Nunam. Nunam ne saurait être responsable de ce manquement.

Lors de cette étape, le client doit prendre connaissance des informations précontractuelles, de la fiche technique et des CGV qu'ils acceptent en signant le bulletin d'inscription.

Poser une Option

Vous avez la possibilité de poser une option sur notre site internet via un formulaire de contact sans engagement financier de votre part. Cette option à une validité déterminée par retour de mail et permet de réserver une place au tarif en vigueur à la date du dépôt. Ce délai passé, les conditions tarifaires et disponibilités des places ne sont plus garanties.

L'établissement d'un devis ou l'envoi d'une proposition d'itinéraire et de prix ne constitue pas une inscription ou un dépôt d'option. Tout contact par mail ou par téléphone ne constitue pas une inscription.

Le client dispose des droits suivants :

- Possibilité de vérifier les détails de sa réservation et du prix total (article 1127-2 du code civil) ;
- Le client a accès aux 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.
- Conformément à l'article L 223-2 du code de la consommation, vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Aptitude physique : pour tous les voyages, le participant doit s'assurer que sa condition physique est adaptée au circuit envisagé. Nunam ne saurait être tenue pour responsable en cas d'insuffisance physique au cours d'un circuit. Nous vous invitons à vous référer à notre échelle de niveau et sommes à votre disposition pour vous accompagner dans votre choix.

Toute inscription vaut pour acceptation du niveau du voyage tel que stipulé dans la fiche technique dudit voyage. En acceptant les informations précontractuelles et les présentes CGV, vous attestez de votre niveau physique et de votre capacité à pratiquer les activités telles que décrites. De même, vous attestez ne souffrir d'aucune maladie ou blessure contre-indiquée pour la pratique de ces activités.

Pour votre sécurité, toute pathologie ou traitement médical devant être connu des secours en cas d'intervention doit être communiqué à votre guide Nunam.

Nunam ne pourra pas être tenue pour responsable à tout manquement ou erreur de déclaration à ce sujet. N'hésitez pas à nous contacter pour être conseillé sur ces points.

Du fait de la nature sportive des prestations proposées, Nunam ne saurait accepter les inscriptions de personne mineure. Exception faite à la présence d'une personne majeure stipulée comme étant responsable du mineur participant au voyage. Dans tous les cas, nous vous demandons de nous contacter avant votre inscription. Toute inscription d'un mineur doit être signée par les personnes exerçant l'autorité parentale. Les voyageurs mineurs doivent être en possession des documents nécessaires (autorisation de sortie du territoire ; attention pas d'enfant de plus de 15 ans sur le passeport des parents). La responsabilité de Nunam ne pourra être engagée en cas de défaut de surveillance de l'accompagnant responsable.

Il en est de même pour les personnes en situation de handicap. Tous nos séjours ne pouvant malheureusement pas être adaptés du fait de leur nature.

Pour les femmes enceintes, il est demandé un avis médical favorable avant votre inscription. Sans annonce préalable au séjour à Nunam de ce fait et pour votre sécurité, l'encadrant pourrait avoir recours à l'article 7 des présentes CGV.

Afin d'éviter cela, nous invitons à une totale transparence sur ces points.

Disponibilité

Les voyages proposés sur notre site internet sont réservables sous réserve de disponibilités. Nunam s'engage à vous tenir informé des disponibilités du voyage suite à votre dépôt d'option ou inscription dans les plus brefs délais.

Modification de voyage

Après inscription, toute modification portant sur le transport et notamment les noms et/ou prénoms du ou des voyageur(s) peut entraîner des frais supplémentaires dont le montant est à la charge du participant (150€ minimum).

Pour les autres prestations (ajouts et/ou retraits), les frais induits seront à la charge du participant et devront être réglés au moment du paiement du solde ou instantanément si celui-ci a déjà été réglé (80€ minimum).

Faute de règlement pour l'une ou l'autre des situations énoncées ci-dessus, Nunam 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 donne lieu à aucun remboursement des prestations initiales.

Nunam n'est pas dans l'obligation d'accepter toutes les demandes de modifications à votre initiative. Ces éventuelles modifications peuvent être acceptées ou non par Nunam si elles sont notifiées au plus tard 30 jours avant le début des services commandés.

Si Nunam ne peut pas accepter ces modifications ou si vous refusez la révision du prix du voyages induites par les modifications et que, de ce fait, vous ne souhaitez plus participer aux services commandés, ceci est considéré comme une annulation de votre part (régie par l'article 7 des CGV).

Confirmation de l'inscription

Dans les deux jours ouvrables qui suivent le paiement de l'acompte ou de l'intégralité du prix du voyage, vous recevrez votre confirmation d'inscription par courrier électronique. La confirmation reprendra les éléments essentiels de la commande, tels que le prix, la quantité, la date et la durée de séjour.

La confirmation de l'inscription atteste de l'établissement, par voie électronique, du contrat de vente entre Nunam et le(s) participant(s).

En l'absence de courriel de confirmation émis par Nunam, la réservation n'a pas été prise en compte. Dans tous les cas, il vous appartient de vous assurer de la bonne réception du courriel de confirmation.

En cas de non-réception, contactez-nous au : 09 71 24 30 86 ou par courriel à l'adresse contact@nunam-aventures.fr.

Les voyageurs doivent 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 d'inscription reçu par le participant 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.

Tel que stipulé dans l'article 8 des présentes CGV, le séjour n'est confirmé qu'une fois le nombre de participants requis pour le séjour atteint.

Droit de rétractation

Les commandes effectuées auprès de Nunam n'ouvrent pas de droit de rétractation. Du fait de la nature des séjours au forfait et conformément à l'article L221-28 du code de la consommation le droit de rétractation ne s'applique pas dans le champ des prestations fournies par Nunam.

Ainsi, dès que l'inscription est validée, le contrat conclu est définitif et régi par les présentes CGV.

3. INFORMATIONS DE VOYAGE

Formalités administratives et sanitaires

Avant toute inscription sur un voyage, vous devez vérifier que chaque participant que vous inscrivez, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, dispose d'un passeport ou d'une carte nationale d'identité en cours de validité, qui sera celui utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé. Mais aussi tout autre(s) document(s) (visa / ESTA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire, etc...) requis et répondant

aux exigences obligatoires pour transiter et/ou entrer et sortir dans le(s) pays du voyage.

Afin d'organiser votre voyage, nous vous informons que certains pays et/ou prestataires (notamment les autorités douanières, les compagnies aériennes...) nécessitent la transmission d'informations personnelles pour remplir certains formulaires et/ou se conformer à leur système de réservation et/ou de contrôle.

Nous pouvons être amenés à communiquer à ces prestataires les informations suivantes pour chaque voyageur (y inclus enfants et bébés) : nom(s), prénom(s), date de naissance, sexe (masculin (M) ou féminin (F)), figurant sur votre passeport ou CNI (si la destination le permet) que vous utiliserez pour votre voyage.

Vous devez communiquer les informations ci-dessus (nom(s), prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tous autres formulaires requis pour votre voyage, notamment concernant les vols sur des compagnies américaines ou pour tout voyage avec transit et/ou à destination des Etats Unis d'Amérique. A défaut, vous risquez de vous voir refuser l'entrée sur le territoire de transit ou de destination.

Nunam met ces informations spécifiques à la destination choisie à la disposition de tous les participants de nationalité française. Pour les autres nationalités, nous sommes prêts à vous accompagner dans vos démarches. Il appartient à chaque participant de vérifier que ses documents sont conformes aux informations fournies par Nunam. Nous précisons qu'il est de la responsabilité de la personne ayant réalisé l'inscription au contrat de voyage de transmettre les informations relatives aux formalités à tous les participants inscrits. En aucun cas, Nunam ne pourra être tenue pour responsable des conséquences du non-respect par chaque voyageur des réglementations policières, douanières ou sanitaires. Un voyageur qui ne pourrait prendre un transport (notamment un vol) faute de présentation des documents nécessaires, énoncés sur le contrat de vente qui lui a été remis, ne pourra réclamer aucun remboursement.

Informations sur la sécurité et les risques sanitaires

Concernant les formalités et informations du/des pays traversés lors de votre séjour, Nunam vous recommande de consulter la/les fiche(s) des pays concernés (pays de destination et traversés) disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs / Conseils par pays".

Nunam attire votre attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu'à la date de votre départ et vous invite à les consulter régulièrement.

Concernant les risques sanitaires, nous vous recommandons de consulter régulièrement les informations publiées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre destination et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques.

<http://solidarites-sante.gouv.fr/> (Ministère français des Solidarités et de la Santé), www.who.int/fr (Organisation Mondiale de la Santé).

4. TARIFS

Tarifs en vigueur sur le site

Les séjours au forfait proposés par Nunam Aventures sont fournis aux tarifs en vigueur sur le site www.nunam-aventures.fr ou selon le devis établi par Nunam par courriel, au moment de la commande. Les prix sont exprimés TTC en Euros.

Ce qu'inclut et n'inclut pas le forfait de chaque séjour est mentionné dans la fiche technique spécifique. Le prix affiché sur le site internet n'inclut pas les prestations supplémentaires choisies par le client. Celles-ci doivent être faites par courriel et apparaissent dans la facture.

Pour nos voyages incluant des services aériens, un surcoût peut être à la charge du client en cas de hausse significative du tarif des vols entre le moment de la publication du séjour et la réalisation du devis.

De même, si le plan de vol initial n'est plus disponible au moment de la réalisation du devis, les frais supplémentaires engendrés sont à la charge du client.

Les suppléments correspondants sont communiqués au participant sur le devis et l'inscription du participant tient lieu d'acceptation. Si l'ajout d'une prestation intervient après l'inscription, l'édition de la facture vaut lieu d'acceptation.

Modification du prix

Bien que le prix affiché de nos voyages soit ferme et définitif, Nunam Aventures, conformément à l'article L.211-12 du code du tourisme se

réserve le droit d'ajuster, à la hausse ou à la baisse le prix pour pallier les variations suivantes :

- Du coût du carburant ou autres sources d'énergies induisant une variation des coûts de transports ;
- Du niveau des 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 et de débarquement dans les ports et aéroports.
- Des taux de change appliqués à Nunam dans le cadre de la réalisation du forfait.

Cette modification peut être effectuée par Nunam jusqu'à 20 jours avant la date de départ et doit être notifiée sur un support durable aux clients.

Un éventuel refus de cet ajustement de la part d'un ou des clients est considéré comme une annulation de votre part. Dès lors, le barème prévu à l'article 7 des présentes CGV s'applique.

Si la hausse de prix excède 10% du montant total, le client est en droit d'annuler sans frais sa commande à condition de le notifier dans les 8 jours suivants la révision du prix communiqué par Nunam. A défaut, les frais d'annulation prévus à l'Article 7 peuvent être appliqués.

5. MODALITÉS DE PAIEMENT

Pour toute inscription réalisée à plus de 35 jours de la date du départ, un acompte de 35% du prix total du séjour sera demandé.

Pour toutes inscriptions effectuées à moins de 35 jours du départ : le montant total du voyage doit être réglé.

Les paiements ne sont considérés comme effectifs qu'après encaissement par Nunam.

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

Les paiements sont effectués par voie sécurisée via les moyens suivants :

- Pour les *règlements par virement bancaire*, il est impératif que vous mentionniez : votre nom et votre numéro de devis. Les frais engendrés par l'absence de ces informations ne pourront pas être

supportés par Nunam. Il en est de même pour d'éventuels frais bancaires.

- Les *paiements par carte bancaire* sont effectués via un lien envoyé par courriel, SMS ou directement dans l'espace personnel du client sur le site www.nunam-aventures.fr. Sauf utilisation frauduleuse prouvée de votre carte, ils sont irrévocables. Ces paiements en ligne, réalisés grâce à un TPE virtuel, sont sécurisés par le système sogecommerce de la Société Générale.

A la suite de la transaction, vous recevrez une confirmation de paiement sous deux heures. Attention, elle ne vaut cependant pas acceptation de votre inscription.

Nunam n'a, à aucun moment, accès à vos coordonnées bancaires. En cas de suspicion d'utilisation frauduleuse de votre moyen de paiement, Nunam se réserve le droit de vous joindre afin de vous demander des justificatifs pour sécuriser le paiement. Un refus de votre part serait considéré comme une annulation/résiliation du contrat et donc régit par l'article 7 des CGV.

Tout retard de paiement des sommes dues, telles que stipulées sur la facture, engendre des pénalités de retard de 10% TTC du montant du prix du séjour. Ces pénalités sont automatiquement acquises de plein droit, sans aucune formalité ni mise en demeure.

En cas de non-respect des délais et conditions de paiement stipulés dans les présentes CGV, Nunam se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la fourniture des services commandés par le client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations.

6. PRESTATIONS

Les présentes CGV, accompagnées des conditions particulières de chaque séjour (stipulées dans la fiche technique dédiée) régissent les modalités des prestations suivantes, fournies dans le cadre d'un séjour au forfait

- Les acheminements aériens et terrestres ;
- Les déplacements motorisés ou non quotidiens, notamment vers les départs des randonnées ;
- Les repas tels que mentionnés dans la fiche technique ;
- L'encadrement des randonnées pédestres par un accompagnateur en montagne diplômé d'Etat dans les zones de montagne.

- L'encadrement des activités par un éducateur sportif spécialisé hors zones de montagnes.

Nunam s'engage à fournir les services tels que stipulés dans la fiche technique, dans le cadre également de son obligation de moyen. Toutefois, si l'une des prestations essentielles du forfait ne peut être fournie (hors cas de force majeure ou fait exclusif du client), Nunam s'engage à proposer une prestation équivalente, voire, dans l'impossibilité, à rembourser le client sur cette prestation.

Dans la mesure du possible, Nunam essayera de donner suite à toute demande de modification des prestations effectuées par le client en cours de séjour. L'acceptation de cette demande devra être écrite par Nunam et les coûts supplémentaires engendrés seront à la charge du client.

7. ANNULATION ET RÉOLUTION DE VOTRE PART

Conformément à l'article L211-14 du code du tourisme, vous pouvez annuler votre commande en adressant à Nunam une demande écrite par courrier recommandé avec accusé de réception ou par courriel avec accusé de réception. Les adresses sont données en en-tête des présentes CGV. La date d'annulation retenue pour facturer les frais forfaitaires est celle de la réception du courrier ou du courriel.

Tout souhait de modification, si elle ne peut pas être acceptée par Nunam et qu'elle devient une condition de votre participation est considérée comme une annulation de votre part, régi par le présent article des CGV.

Attention, l'annulation du voyage ne vous dispense pas du paiement des frais tels que stipulés dans les présentes CGV.

Quelle que soit la raison de l'annulation de votre voyage, les sommes que vous avez versées vous seront remboursées sous réserve du barème suivant :

Nombre de jours avant le départ	% retenus du montant total du voyage
Plus de 60 jours	20%, avec un minimum de 100€
De 60 à 31 jours	35%
De 30 à 21 jours	40%
De 20 à 16 jours	60%
De 15 à 8 jours	80%
Moins de 7 jours	100%

Quelle que soit la date d'annulation, le barème ci-dessus s'applique après déduction des frais non remboursables (liste non exhaustive) suivants :

- Frais d'assurance : la prime d'assurance vous sera facturée et ne peut faire l'objet d'aucun remboursement.
- Frais fixes de transport : préacheminement, toute réservation effectuée en votre nom, non remboursable ni modifiable, comme des billets d'avion, de train, de ferry ou tout autre frais engagés vous seront facturés.
- Frais fixes terrestres : les frais de visa, d'envoi de passeport, et tout autres frais engagés vous seront facturés.

Nunam remboursera le montant selon les conditions établies ci-dessus dans les meilleurs délais et au maximum 30 jours après la date d'annulation de la commande.

Dans l'hypothèse où vous avez souscrit à un contrat d'assurance multirisques (via Nunam ou non et qui débute au plus tard le jour de la conclusion du contrat), celui-ci pourra, dans certains cas, couvrir les sommes retenues.

Cession de séjour

Sous certaines conditions, il vous est possible de céder votre séjour à une tierce personne :

- Prévenir Nunam au plus vite et au plus tard 7 jours avant le début du séjour via un support écrit qui permet un accusé de réception.
- Le cessionnaire remplit les conditions requises pour la participation au voyage.

Cette cession engage solidairement le cédant et le cessionnaire à :

- Payer le solde du voyage.
- Régler les éventuels frais supplémentaires (aériens, terrestres et autres) liés à la cession.

De son côté, Nunam s'engage à ne facturer en frais supplémentaires que les coûts de modification qui découlent de cette cession. Le montant définitif lié à ce changement sera communiqué au cédant et au cessionnaire dans les meilleurs délais.

Un refus de paiement par l'une ou l'autre des parties solidairement engagées (le cédant et le cessionnaire) serait considéré comme une annulation régit par le barème ci-dessus.

Modifications demandées par le client

Si les noms et prénoms sont changés après l'inscription, des frais de modifications (150€ minimum) seront facturés. Si les billets ont déjà été émis, le montant des frais sera équivalent au prix des nouveaux billets.

En outre, les frais induits par toute modification (ajouts retraits) de prestations de voyage, seront à la charge du ou des voyageur(s) (minimum 80€).

Modification après le départ

En cas de non-présentation d'un participant au lieu et à l'heure de rendez-vous de début de séjour, aucun remboursement ne pourra être effectué. Par la suite, tous les frais engendrés pour rejoindre le groupe seront à sa charge.

En cours de voyage, tout événement ou aléa non imputable à Nunam amenant à l'interruption du séjour ou à la non-consommation d'une prestation ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

De même, si l'encadrant estime que vous ne respectez pas les consignes de sécurité ou que votre niveau n'est pas adapté au séjour, il peut décider d'exclure une personne du voyage. Les frais qui en découlent seront alors à la charge du participant.

8. ANNULATION ET RÉOLUTION DE NOTRE PART

Dans le cas où le nombre minimum de participants ne serait pas atteint (par défaut, 5 participants) ou que des circonstances exceptionnelles non imputables à l'agence surviendraient, Nunam se réserve le droit d'annuler un séjour. Dans ce cas de figure, Nunam vous proposera des solutions alternatives, et faute d'accord de votre part, vous remboursera la totalité des sommes versées.

Nunam vous informera bien sûr dans les meilleurs délais de l'annulation et au plus tard :

- Pour les séjours de plus de 6 jours et devant réunir un minimum de participants : 21 jours avant la date de début du voyage,
- Pour les séjours d'une durée allant de 2 à 6 jours : 7 jours avant la date de début du voyage,
- Pour les séjours de moins de 2 jours : 48 heures avant le début du voyage.

Par ailleurs, Nunam se réserve le droit d'apporter des modifications à certaines prestations des séjours, en accord avec le code du tourisme. Nunam se doit de vous informer de toutes modifications effectuées et connues avant la date du début des prestations.

Dans le cas d'une modification mineure, qui n'affecte pas la prestation consentie, Nunam vous informe des modifications apportées sans vous ouvrir le droit à une indemnité (article L211-13 du Code du tourisme).

Dans le cas d'une modification touchant aux éléments essentiels de la commande réalisée, vous disposez d'un droit de refus et de la possibilité d'annuler votre commande avec remboursement intégral (article R 211-9 du code du tourisme). Dans ce cas, le remboursement intégral sera effectué sous 14 jours après la notification de votre refus. Votre réponse favorable par courriel ou l'absence de réponse de votre part est considérée comme une acceptation.

Attention cependant. Si ces modifications, mineures ou essentielles, sont liées à des *circonstances exceptionnelles et inévitables*, Nunam est en droit de modifier le programme, les dates, les horaires prévus ou encore les itinéraires du voyage. Ces raisons peuvent être liées à la sécurité ou à des injonctions d'autorités administratives. Dans pareil cas, seules les prestations non réalisées sont indemnisées.

Par circonstances exceptionnelles et inévitables, on entend, toute situation n'étant ni du contrôle ni du ressort des parties mentionnées jusqu'à présent. A savoir, Nunam et tous les prestataires extérieurs parties prenantes du séjour ainsi que vous, participant au séjour. Malgré les efforts de Nunam et ses partenaires ainsi que son obligation de moyen, tout ou partie des prestations pourraient être inexécutables et ainsi sortir des présentes CGV.

Votre sécurité reste en toutes circonstances notre priorité. Nunam ne saurait remettre en cause cet engagement pour aucune raison : politique, sanitaire, climatique, géographique, météorologique ou tout autre motif.

Bien sûr, dans pareilles circonstances, Nunam serait empêchée d'exécuter le contrat conclu. Nous vous le notifierons dans les meilleurs délais.

9. PENDANT VOTRE VOYAGE

Nous vous invitons à garder avec vous en permanence vos effets personnels, précieux ou fragiles et vos documents d'identités. Nunam ne saurait être responsable de ceux-ci en aucune situation.

En cas de contrôle d'identité, vous êtes tenus d'avoir vos papiers avec vous. Il en est de même pour le respect des règles qui s'appliquent dans les transports. Nunam vous demande de porter la ceinture de sécurité en toutes situations.

En cas de problème ou de non-conformité dans la réalisation de votre voyage ou de certaines prestations, nous vous invitons à contacter Nunam au plus vite via le numéro de téléphone ou l'adresse électronique indiqués dans votre convocation. Les prestations incluses dans votre voyage sont celles mentionnées dans la fiche technique. Aucune prestation consommée en extra ne saurait être assumée par Nunam.

Vous noterez que Nunam se réfère au règlement intérieur de chaque hébergeur. Nous vous demandons d'en faire de même. Pour toute demande spécifique concernant un hébergement en particulier, nous vous invitons à le contacter directement. Nous pourrions vous communiquer ses coordonnées si besoin.

Votre fiche technique décrit un type d'hébergement et communique des informations indicatives à ce sujet. Nunam garantit uniquement un type de logement et un nombre de couchages.

Toutes photos, cartes, illustrations ou itinéraires présentés sur www.nunam-aventures.fr n'ont pas un caractère contractuel.

10. ASSURANCE

Nunam est assurée en responsabilité civile professionnelle, à hauteur de 1 500 000€ par an auprès de Hiscox SA France, Paris, RCP 03511735. Cependant Nunam ne saurait se substituer à la responsabilité civile individuelle dont chaque participant doit être titulaire.

Nunam vous propose au moment de votre inscription de souscrire à une assurance. A ce titre, Nunam agit dans le cadre du régime dérogatoire en partenariat avec MARSH. Cette assurance multirisque couvre par exemple les frais d'annulation, d'interruption de voyage et de

rapatriement. Si vous souhaitez souscrire, vous devez impérativement le faire au moment de la réalisation de la commande.

Les conditions générales et particulières de ces assurances ainsi que le document d'information produit correspondant sont consultables sur le site www.nunam-aventures.fr ou sur demande. Nous vous invitons à les lire attentivement.

Vous n'êtes pas obligés de souscrire à cette assurance. En revanche, aux vues des voyages proposés vous devez obligatoirement souscrire à une assurance rapatriement et secours (inclus dans l'assurance que nous proposons). Il vous est demandé de nous fournir une attestation.

En acceptant les présentes CGV, vous déclarez avoir été pleinement informé avant votre inscription par Nunam de la nécessité absolue d'être couvert. En cas de manquement de votre part, Nunam ne pourrait pas être tenue pour responsable.

Soyez attentifs et vigilants aux contenus de vos diverses assurances qui couvrent rarement les activités pratiquées dans nos voyages. Bien sûr, Nunam est disponible pour vous conseiller sur ce sujet.

Nunam en collaboration avec MARSH, vous propose la formule d'assurance suivante : contrat multirisque (annulation toute cause justifiée, assistance et rapatriement). Le coût de la prime d'assurance dépend du montant total du voyage par participant et s'entend TTC.

Prix du voyage par participant	Prime d'assurance par participant
0 - 400€	€ 16
400,01 - 800€	€ 32
800,01 - 1200€	€ 53
1200,01 - 1600€	€ 74
1600,01 - 2 000€	€ 95
au-dessus de 2 000€	€ 147

Procédure de déclaration et de traitement des demandes.

Nous vous précisons qu'il vous appartient, avant ou au cours de votre voyage, de contacter personnellement l'assureur ou toute autre compagnie qui vous garantit votre voyage pour déclencher l'assurance ou l'assistance.

Si vous avez souscrit, à l'assurance multirisques proposée par Nunam, pour tout sinistre, la procédure est la suivante :

a) Demande d'assurance annulation :

En cas d'annulation ou de tout autre incident couvert par les contrats, vous devez déclarer le sinistre sur <https://claims-travel.sam-assurance.com> auprès de MARSH S.A.S, TSA 59201, 92088 Paris la Défense Cedex.
Le numéro de contrat d'assurance est 01051522.

b) Demande d'assistance durant votre voyage :

Pour tout sinistre assistance, veuillez contacter Vyv international assistance, 7J/7 - 24H/24 :

- Par téléphone : +33 (0) 5 18 27 01 26
- Par mail : ops@vyv-ia.com

Le numéro de contrat d'assistance est CGE23_129-03CB_2311_FAV

La mise en jeu des garanties est OBLIGATOIREMENT subordonnée à l'accord préalable des services de VYV IA.

Pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel : numéro de votre contrat, vos noms et prénoms, l'adresse de votre domicile, le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel en précisant l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.), le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre, la nature de votre problème.

L'adresse postale est VYV INTERNATIONAL ASSISTANCE, 3, passage de la corvette, 17000 La Rochelle

Délai de renonciation

Après souscription du contrat d'assurance multirisques proposé par Nunam, vous disposez d'un délai de renonciation de 14 jours relatif uniquement à l'assurance souscrite et à condition que celle-ci n'ait produit aucun effet.

11. RESPONSABILITÉ

Nunam et les prestataires qu'elle choisit ont une obligation de moyens envers vous. Nous sommes de fait responsable de la bonne exécution des prestations telles que mentionnées dans le contrat qui nous lie.

Cependant, Nunam n'est pas responsable de vos agissements ni de vos éventuels manquements, et peut s'exonérer de sa responsabilité notamment concernant les éléments suivants :

- Le voyageur ne satisfait pas aux conditions administratives et/ou sanitaires imposées par des autorités ou un transporteur.
- Le voyageur ne respecte pas les horaires indiqués (enregistrement, embarquement ou autre) par un transporteur.
- Le voyageur perd ou se fait voler ses titres de transports, billets ou tout autres éléments lui donnant accès à un moyen de locomotion.
- Non transmission des informations communiquées par Nunam par la personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte d'un ou d'autres voyageurs.
- La survenue de tout cas de force majeur ou événement extérieur à Nunam tel que stipulé à l'article 8 des présentes CGV.

Pour compléter les informations présentes sur le site de Nunam, nous vous conseillons le site <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr> ainsi que de vous inscrire sur :

<https://fildariane.diplomatie.gouv.fr/>

Hormis pour des préjudices corporels ou intentionnels, Nunam ne pourra voir sa responsabilité financière engagée qu'au montant maximum de trois fois le prix total du voyage.

Nunam se conformera à l'article L211-17-IV du code du tourisme et aux conventions internationales, pour définir le montant des dédommagements par suite de la mise en cause de sa responsabilité du fait des agissements d'un prestataire.

Nunam n'est en aucun cas responsable des modifications d'horaires et d'itinéraires entrepris par les compagnies aériennes et de transports. Il en est de même pour tous dommages, vols, perte ou retard des bagages. En revanche nous serions présents à vos côtés pour vous assister en cas de besoin, notamment pour vos démarches de réclamation.

Les bagages doivent également être adaptés aux différents moyens de transport (porteurs, mules, toit de véhicules...) induits par notre voyage. Lorsque vous confiez votre bagage à un prestataire, vous vous engagez à ce que celui-ci réponde à la réglementation douanière en vigueur en France et dans le pays concerné.

12. TRANSPORT AÉRIEN

Identité du transporteur

L'identité du ou des transporteurs susceptibles d'assurer vos transports au cours de votre voyage vous sera communiquée après inscription et émission des billets. En cas de modification, nous nous engageons à vous communiquer par tous moyens et dès que possible tous changements, 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

Changement d'horaire de transport

Nous ne connaissons pas les horaires exacts de vos transports au moment de la publication de notre offre de voyages. Pour vous permettre d'appréhender la durée effective de votre voyage 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 transmettons les horaires dès qu'ils nous sont communiqués par le transporteur.

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

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

Changement d'itinéraire, de gare, de 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 Nunam. Ces événements peuvent entraîner des retards, des annulations, ou des

escales supplémentaires, des changements 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.

Non réalisation de la prestation transport

En cas de non-réalisation par le fait du voyageur pour tout motif non imputable à Nunam de la prestation de transport réservée, 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. Conformément à l'article L224-66 du code de la consommation, pour les billets de transports aériens, les taxes d'embarquement des billets non utilisés sont remboursées sur demande dès que Nunam aura perçu le remboursement de la part de la compagnie aérienne.

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 voyageur décide 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 lui sera facturé les frais d'annulation/résolution mentionnés dans les présentes CGV (article 7).

Pré et post acheminement

Afin de vous rendre sur le lieu de départ de votre voyage, tel que mentionné dans la fiche technique de votre séjour et dans votre convocation, nous vous conseillons d'avoir recours à des billets et réservations modifiables et remboursables. En effet, Nunam ne pourrait être tenue pour responsable d'éventuels événements se déroulant à ce moment de votre voyage et ayant un impact sur les prestations réservées via Nunam.

13. ASSISTANCE

Il est important d'avoir conscience que les séjours proposés par Nunam incorporent des notions dites d'aventure qui peuvent rendre complexe ce qui est simple ailleurs. L'éloignement, l'aspect sportif des voyages ou encore les infrastructures de mauvaise qualité en sont des exemples parlants. Ces éléments impliquent également une conduite prudente de la part de chaque participant au cours de son voyage. Nunam ne saurait être tenue pour responsable d'imprudences ou de comportements inappropriés. De fait, une préparation adéquate, la prise de conseils auprès de vos experts chez Nunam ou encore souscrire à une police d'assurance adaptée sont des éléments importants de la préparation de votre voyage.

Nunam sera présente pour vous épauler en cas de situation difficile et fera toujours de son mieux pour vous assister. En cas de problème, nous pourrons vous fournir des informations utiles quant aux services de santé, aux numéros à contacter en cas d'urgence ou tout autre élément. Les dispositions légales de cette assistance sont légiférées dans l'article L211-16 du code du tourisme mentionné dans le paragraphe suivant.

Dans l'hypothèse où vous estimeriez un manque d'assistance, vous pouvez vous référer à la section « réclamation » des présentes CGV, ainsi qu'à l'article L211-16 du code tourisme, consultable ici :

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000038614158#:~:text=%2DLorsqu'il%20est%20impossible%2C,de%20trois%20nuit%C3%A9es%20par%20voyageur.

14. INFORMATIONS PERSONNELLES

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée le 25 mai 2018 par l'ajout du RGPD (règlement général sur la protection des données), nous vous rappelons que les données nominatives qui vous sont demandées sont nécessaires au traitement de votre commande et à l'établissement des factures.

Nunam collecte l'intégralité des données que vous nous aurez volontairement confiées à une utilisation en interne et dans le but exclusif d'établir une relation commerciale avec vous.

Également, nous vous informons que ces informations peuvent être partiellement transmises à un prestataire externe partenaire de Nunam et chargé d'une partie de l'exécution de votre commande. Votre autorisation

n'est pas nécessaire à cela. Nunam s'efforce d'avoir des partenaires respectant les mêmes règles, que ce soit dans l'UE ou à l'extérieur, qui sont celles en vigueur.

Vos données personnelles sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables. Elles le sont également à des fins légales et réglementaires.

Sauf motif légitime et sécuritaire, Nunam s'engage à ne transmettre vos données personnelles à aucun tiers n'étant impliqué dans la réalisation du voyage.

Selon les articles 226-1 à 226-8 du Code Civil, tout individu jouit d'un droit au respect de sa vie privée ainsi que d'un droit inaliénable à l'image.

Nunam se réserve le droit de vous demander une autorisation de cession de droits à l'image, que vous pouvez refuser. Le client déclare être majeur, poser librement pour des photos, et autoriser les prises de vues.

Vos droits

Conformément à la Législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime au traitement de vos données personnelles. Pour l'exercer, veuillez adresser un courriel à contact@nunam-aventures.fr.

Vous pouvez également adresser un courriel à cette adresse afin de vous opposer à l'envoi de courriels à vocation commerciale de la part de Nunam.

15. RÉCLAMATION

Les présentes CGV ont vocation à répondre aux éventuels litiges qui pourraient survenir entre vous et Nunam. Elles ont vocation notamment à vous éclairer sur les droits de chacune des parties. Elles sont rédigées en français, ce qui serait la seule langue à faire foi en cas de traduction et de litige.

Nous sommes en permanence à votre disposition pour échanger à ce propos ou tout mécontentement de votre part.

Dès lors que vous constatez une non-conformité dans l'exécution du voyage, nous vous invitons à prendre contact immédiatement avec Nunam via le numéro d'urgence mentionné dans votre convocation.

N'attendez pas votre retour pour faire votre signalement. Tout d'abord, l'absence de signalement de votre part pendant le séjour pourrait avoir un impact sur les conséquences financières en votre faveur surtout si votre signalement aurait pu réduire le dommage. Par ailleurs, Nunam étant attachée à votre satisfaction, cela nous permettrait de mettre en œuvre les mesures nécessaires à cette correction si cela nous semble avéré.

Après le voyage

A la suite de votre voyage, vous êtes en droit d'adresser une réclamation à Nunam au sujet des conditions d'exécution des prestations du voyage. Elle doit être transmise par tout moyen permettant d'avoir un accusé de réception aux adresses postales ou électroniques mentionnées en en-tête des présentes CGV.

Afin que nous puissions apporter une réponse cohérente à votre requête, nous vous demandons de fournir toutes les pièces justificatives appuyant votre réclamation.

En l'absence de réponse satisfaisante de notre part dans les 60 jours après avoir reçu votre accusé de réception, vous pouvez saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes :

MTV

Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75

823 Paris Cedex 17.

Vous trouverez également toutes les modalités de saisine sur le site internet : www.mtv.travel

Vous pouvez vous référer à l'article L211-17 du code du tourisme pour compléter les informations présentes dans les CGV via le lien : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000047291663

16. DROITS DU VOYAGEUR

Au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme la combinaison de service de voyage qui vous est proposée est un forfait.

De ce fait, vous bénéficierez des droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Nunam devient à cet égard entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Nunam dispose d'une garantie afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable. En cas de survenu de cet événement, vous pouvez contacter l'APST, dont les coordonnées sont disponibles en en-tête du présent document. Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 vous pouvez consulter le lien suivant :

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000031632248/>

Mise à jour le 2 octobre 2024.