

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## CHILOWE

En vigueur au 8 mars 2022

Chilowé est une marque déposée et exploitée par la société ALL BORN EXPLORERS, SAS au capital de 16 750,00 €, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 823 732 847, dont le siège social est situé 9 Rue de Civry 75016 PARIS.

La société ALL BORN EXPLORERS est titulaire d'un certificat d'immatriculation auprès d'ATOUT FRANCE sous le numéro IM075220007.

Elle est assurée en Responsabilité Civile Professionnelle auprès de HISCOX S.A, 38 avenue de l'Opéra - Contrat n°HRCP200015 - Montant de garantie à concurrence de 1 500 000 euros.

La garantie financière est fournie par l'APST, 15 Avenue Carnot, 75017 Paris.

### PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales de Vente ») s'appliquent à toutes les ventes conclues sur le site marchand Chilowé accessible par le réseau Internet à l'adresse URL suivante : [www.chilowe.com](http://www.chilowe.com) (ci-après dénommé le « Site »). Le Site permet notamment à Chilowé de proposer à la vente des activités à la journée voire à la demi-journée et/ou des séjours sous la marque Chilowé comprenant au minimum une nuit d'hébergement, autour des sports d'extérieur à des utilisateurs naviguant sur le Site.

Les Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités grâce auxquelles le Site permet aux Utilisateurs de s'inscrire aux Activités et/ou aux Microaventures en ligne. Pour l'application des Conditions Générales de Vente, il est convenu que l'Utilisateur et Chilowé seront collectivement dénommés les « Parties » et individuellement dénommés « Partie », et que l'Utilisateur ayant validé son inscription à une Activité et/ou une Microaventure sera alors dénommé « Client ».

Chilowé définit les Conditions Générales de Vente en fonction des particularités des expériences et aventures incluses dans les Activités et/ou Microaventures proposées via son Site. Toute inscription à l'une des Activités et/ou Microaventures proposées sur le Site implique l'acceptation expresse et sans réserve par le Client des Conditions Générales de Vente qui prévalent sur tout autre document.

Cela étant, toute prestation sur-mesure et/ou complémentaire aux Conditions Générales de Vente réalisée par Chilowé fera l'objet d'un devis et d'une facturation supplémentaire au Client prévalant sur les présentes Conditions Générales de Vente.

Les Conditions Générales de Vente sont conformes aux dispositions de l'article R.211-12 du Code du Tourisme. Afin de respecter les dispositions légales, Chilowé reproduit ci-dessous les articles. R.211-3 à R.211-11 dudit Code.

#### **Art. R.211-3**

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

#### **Art. R.211-3-1**

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

#### **Art. R.211-4**

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

- 2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;
- 3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;
- 4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;
- 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
- 7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;
- 8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

#### **Art. R.211-5**

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

#### **Art. R.211-6**

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

- 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11. En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

#### **Art. R.211-7**

Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

#### **Art. R.211-8**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du

remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

#### **Art. R.211-9**

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

#### **Art. R.211-10**

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

#### **Art. R.211-11**

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

## ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule dans les présentes Conditions Générales de Vente ont la signification qui leur est donnée ci-dessous.

« **Activité** » désigne les activités en extérieur se déroulant sur une seule journée ou demi-journée qui ne contiennent aucune nuitée d'hébergement.

« **Client** » désigne toute personne physique ou morale, acheteur et/ou bénéficiaire des services et des produits fournis par Chilowé pour des prestations de microaventures et/ou activité à la suite d'une commande sous format électronique sur le site CHILOWE ([www.chilowe.com](http://www.chilowe.com)).

« **Devis** » désigne le document établi sur-mesure par Chilowé à l'attention de son Client et adressé par e-mail après que celui-ci a pris contact avec Chilowé afin de solliciter des prestations de Microaventures sur-mesure qui ne figurent pas dans la fiche produit comprenant notamment les éléments suivants (i) la nature des prestations souhaitées, (ii) le prix des prestations et (iii) les noms des interlocuteurs privilégiés de chacune des Parties.

« **Fiche produit** » désigne la fiche accessible depuis le Site et détaillant le contenu de la prestation proposée par Chilowé et notamment la nature de l'activité, le lieu de l'activité, les dates disponibles, le nombre de nuitées, le nombre minimum et maximum de participants requis, l'âge minimal, le prix, le niveau de difficultés et les aptitudes requises, etc.

« **Guide** » désigne toute personne physique ayant obtenu le diplôme de guide de montagne et haute montagne, ou professionnel du sport (notamment professeur de sport, diplômé de STAPS) et/ou toutes personnes habilitées de par son expérience à accompagner les participants lors de la microaventure.

« **Hébergement** » désigne toutes formes d'hébergement tel que tente, bivouac, refuge, hôtel, gîtes, cabane etc.

« **Inscription** » désigne la validation expresse par le Client de la Fiche produit du Site aux conditions tarifaires indiquées ainsi que le parfait paiement des prestations et constitue l'acte d'achat du Client.

« **Microaventure** » désigne des séjours sportifs en extérieur comprenant au minimum une nuit d'hébergement et/ou de bivouac.

« **Microaventure sur-mesure** » désigne des séjours sportifs en extérieur comprenant au minimum une nuit d'hébergement et/ou de bivouac personnalisés et/ou définis sur-mesure en fonction des ajustements et/ sollicitations particulières du Client dont le prix sera défini par devis.

« **Prestataire** » désigne toutes personnes physiques ou morales professionnelles du tourisme, et/ou lieux d'hébergement et/ou centre sportif et de loisirs, bases nautiques, et/ou guides et/ou encadrants sportifs diplômés, et/ou agences de voyage locales et/ ou tout partenaire, tiers accompagnant de microaventures désignés comme tel par Chilowé

« **Site** » désigne le site CHILOWE accessible à l'adresse URL : [https:// www.chilowe.com](https://www.chilowe.com), édité par la société ALL BORN EXPLORERS SAS et hébergé chez DIGITAL OCEAN.

« **Utilisateur** » désigne toute personne physique qui navigue et consulte le site [www.chilowe.com](http://www.chilowe.com), sans procéder à une commande et/ou inscription.

## **ARTICLE 2 - FORMATION DU CONTRAT – MODIFICATION DU CONTRAT**

Font partie intégrante du contrat entre les Parties (ci-après « le Contrat ») :

- Les Conditions Générales de Vente ;
- La Fiche produit accessible sur le Site dans la rubrique intitulée : les Microaventures
- L'e-mail de confirmation de paiement adressé au Client par Chilowé à l'adresse électronique indiquée par le Client après le règlement de son Inscription sur le Site ;
- La facture disponible et téléchargeable dans l'espace client

Les Parties ont la faculté de déroger, d'un commun accord aux Conditions Générales de Vente lorsque, à la demande du Client, Chilowé établit une proposition commerciale pour des prestations spécifiques sur-mesure et un Devis adapté qui constituent alors ses conditions particulières.

Toute modification du Contrat sera soumise à l'acceptation expresse, préalable et écrite des deux Parties.

## **ARTICLE 3 - L'OFFRE CHILOWÉ**

### **3.1 Descriptif de l'offre**

L'Offre CHILOWE proposée sur son Site comprend des séjours d'une ou plusieurs nuitées accompagnées par un Prestataire et/ou un Guide, à réaliser en groupe, ou des activités à la journée voire à la demi-journée, demandant plus ou moins d'engagement physique de la part des participants.

### 3.2 Les produits

Depuis le Site et pour chacune des Microaventures accompagnées et/ou Activités, Chilowé met à la disposition des Utilisateurs, une information détaillée portant sur la nature et les spécificités des Microaventures.

L'Utilisateur est tenu de consulter le programme jour par jour ainsi que les informations pratiques et de prendre connaissance de toute information utile. L'utilisateur a ainsi connaissance en amont du niveau physique requis allant de 1 à 4 sur une échelle de difficulté croissante, du nombre minimum et maximum de participants possible, de l'âge minimum requis. La rubrique « Date et Prix » accessible sur la Fiche produit permet d'avoir une indication sur le prix de la Microaventure et/ou de l'Activité à la date envisagée. Pour autant le prix est susceptible d'évoluer en fonction notamment des fluctuations des taxes, de la souscription à une assurance et des changements de tarifs des Prestataires.

### 3.3 Les Mineurs

Les Microaventures et Activités sont susceptibles d'accueillir des mineurs exclusivement s'ils sont accompagnés d'un adulte et à condition que leur âge et leur aptitude physique rendent possible la réalisation de la Microaventure et/ou de l'Activité dans des conditions normales (cf: âge min). Les enfants mineurs qui seraient amenés à participer à la Microaventure et/ou à l'Activité seront sous la seule et entière responsabilité de leurs administrateurs légaux qui attestent de l'âge minimal requis.

L'Utilisateur et/ ou le Client reconnaît être :

- le seul responsable en cas d'erreur et/ou d'omission quant à l'âge du mineur et à l'évaluation de ses aptitudes physiques ;
- Informé que Chilowé et/ou le Prestataire et/ou le Guide pourront être amenés à solliciter la communication de papier d'identité attestant de la date de naissance du mineur.

Chilowé et/ou ses Prestataires et/ou Guides se réserve dès lors le droit de refuser l'accès à une Activité, Microaventure et/ou Hébergement qui aurait été réservé en méconnaissance de cette prescription au profit de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux et de procéder à l'annulation immédiate du séjour. Dans les mêmes conditions, Chilowé pourra procéder, à tout moment avant le début du séjour, à l'annulation de la réservation, s'il découvre que l'hébergement est destiné à accueillir des mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux.

Chilowé attire l'attention des futurs Clients sur le fait que les Microaventures et/ou Activités proposées peuvent nécessiter un engagement physique plus ou moins important. Par conséquent, il est recommandé de lire avec attention les informations mentionnant le niveau d'implication physique requis pour entreprendre la Microaventure et/ou l'Activité envisagée. Il incombe à chaque participant de déterminer en fonction des informations délivrées s'il dispose des capacités nécessaires pour réaliser la Microaventure et/ou l'Activité. En cas de doute et avant toute inscription, Chilowé invite les Utilisateurs à se rapprocher de tout spécialiste de

santé afin de valider leur capacité à entreprendre cette Microaventure et/ou Activité. Chilowé ne pourra dès lors aucunement être tenue responsable en cas de d'incapacité à réaliser la Microaventure et/ou l'Activité sélectionnées.

### 3.4 Les Animaux

Les animaux domestiques sont strictement interdits lors des Activités et/ou Microaventures y compris sur les lieux d'hébergement. En conséquence, le Client accompagné d'un animal pourra se voir refuser l'accès à l'Activité, la Microaventure et l'Hébergement sur cet unique motif.

## **ARTICLE 4 - LES MODALITÉS D'INSCRIPTION**

L'Inscription à une Activité ou un séjour de Microaventure sur le Site s'effectue de la manière suivante :

1. L'Utilisateur sélectionne la Microaventure et/ou l'Activité qui a retenu son attention pour avoir accès au descriptif détaillé fourni dans la Fiche produit et s'inscrire.
2. L'Utilisateur accède à la rubrique Fiche produit reprenant l'ensemble des détails relatifs aux dates, au séjour, à la Microaventure et/ou à l'Activité et le prix total. Ce récapitulatif lui permet de vérifier le détail de sa commande. Le Client est tenu de s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à celles qu'il a sélectionnées, étant entendu que toute modification de sa commande pourra donner lieu à facturation (notamment pour frais de gestion).
3. L'Utilisateur renseigne les éléments demandés (coordonnées, adresse de facturation, informations participants). Il est tenu de s'assurer que toutes les informations renseignées sont correctes, étant entendu que toute modification ou annulation ultérieure de sa commande donnera lieu à facturation.
4. L'Utilisateur renseigne les informations nécessaires au paiement de sa commande, selon les modalités et dans les conditions prévues dans la rubrique PAIEMENT.
5. Le Client valide sa commande, après avoir pris connaissance et accepté les Conditions Générales de Vente, en cochant la case « J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente de Chilowé.
6. Le Client reçoit une confirmation de commande par courrier électronique dans laquelle il pourra s'il le souhaite accéder au site de l'assureur pour souscrire une assurance, la facture sera mise à disposition et téléchargeable dans son espace client. Les informations figurant dans le courrier électronique de confirmation font partie intégrante de l'accord conclu entre le Client et Chilowé
7. Un mail de confirmation en langue française sera envoyé au Client pour lui confirmer le départ et les informations utiles (tel que le lieu de rencontre, le nom du Guide...) peu de temps avant le départ.
8. Toute Inscription implique la communication d'une adresse électronique valide. A défaut, Chilowé ne pourra pas traiter la demande de l'Utilisateur ou du Client.

9. Tous les produits sont à la vente sous réserve des disponibilités.
10. L'engagement du Client est définitif dès l'envoi de l'e-mail de confirmation de paiement par Chilowé .
11. La langue de communication entre les Parties sera le français y compris pour les séjours à l'étranger.

## **ARTICLE 5 - LE PRIX**

Les descriptifs des prestations présentées sur le Site précisent pour chaque prestation les éléments inclus dans le prix et les éventuelles conditions spécifiques dérogatoires qui prévaudront sur les Conditions Générales de Vente le cas échéant. Tous les prix sont affichés en Euros, toutes taxes comprises dans le prix affiché pour leur montant connu au jour de la consultation. Compte tenu du régime de TVA sur la marge des agents de voyages, la TVA ne sera pas mentionnée sur la facture. Toute modification des taxes sera répercutée selon les dispositions légales.

Aucune contestation concernant le prix de la Microaventure et/ou de l'Activité ne pourra être prise en considération après la validation de l'Inscription faite par le Client et la réception de l'e-mail de confirmation, qui apprécie avant son achat si le prix lui convient, en acceptant, pour les forfaits touristiques, le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des prestations dont les prix ne peuvent être détaillés.

En tout état de cause et sauf mention contraire dans le détail tarifaire contenue dans la Fiche produit, aucune dépense à caractère personnel et/ou accessoire nécessaire ou non à la réalisation de la prestation, telle que assurances, acheminement au point de départ, frais de transports, de parking s'il y en a, repas, boisson, petit matériel n'est inclus.

Le prix à payer par le Client sera confirmé au moment de son Inscription et mentionné sur la facture disponible dans l'espace client.

La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités et à acquitter à la réservation, est incluse dans les tarifs présentés sur le Site. Son montant déterminé par personne et par jour est variable en fonction des destinations et pourrait être modifié en cours d'année.

### **5.1 Les Microaventures sur mesure (ou privatisées)**

Pour toute demande de privatisation ou bien de voyage sur mesure, un Devis sera établi selon les souhaits du Client (dates spécifiques, contenus adaptés) et adressé directement par courriel à l'adresse email communiqué lors de la prise de contact par l'Utilisateur avec Chilowé Le prix sera indiqué avec une date de validité dépendant des accords de Chilowé avec ses Prestataires. Dès lors Chilowé ne garantit pas que le Devis reste soumis à la disponibilité des prestations choisies lors de sa validation. En cas d'indisponibilités, l'équipe Chilowé fera une proposition à des conditions similaires ou supérieures.

Les Parties conviennent que les modalités de mise en œuvre de ces Microaventures sur Mesure seront régies par des Conditions particulières et/ou un Devis qui prévaudront sur les Conditions Générales de Vente pour les articles qu'ils modifieront.

## **ARTICLE 6 - LE PAIEMENT DES MICROAVENTURES ET/ OU ACTIVITÉS**

### 6.1. Modalités de paiement

Pour garantir sa participation, le Client devra régler la totalité du prix indiqué sur la Fiche produit lors de son Inscription. Sauf dispositions contraires, le prix des prestations ne comprend pas les assurances, les suppléments, les boissons, les pourboires et plus généralement les prestations non visées dans le descriptif du produit.

La renonciation par le Client de la Microaventure et/ou de l'Activité et/ou de certaines prestations ou services compris dans le forfait ou acquittés en supplément ne pourra donner lieu à remboursement ou à l'établissement d'un avoir. Le Client qui aura souscrit à une assurance annulation pourra s'adresser à son assureur en vue du remboursement des prestations non consommées.

### 6.2 Moyens de paiement

- En carte bancaire :

Depuis le Site, l'Utilisateur pourra procéder au paiement de la Microaventure et/ou de l'Activité directement par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard exclusivement – Amex non acceptée).

- La carte cadeau CHILOWE :

La carte cadeau CHILOWE est éditée et commercialisée par ALL BORN EXPLORERS et utilisable sur les produits dérivés proposée par ALL BORN EXPLORERS ainsi que sur les micro-aventures Chilowé . La carte cadeau est valable 18 mois à compter de sa date d'achat. Elle ne peut donner lieu à aucune prolongation. Un même séjour Chilowé peut être réglé en cumulant plusieurs cartes. Il est également possible de cumuler une carte cadeau et une offre promotionnelle. Si le montant du séjour est supérieur au montant de la carte cadeau, le supplément devra être réglé par carte bancaire.

La carte cadeau est aussi utilisable en plusieurs fois, sous réserve du respect de la date de validité.

La carte cadeau n'a aucune valeur monétaire. Elle ne peut être ni échangée, ni remboursée.

La carte cadeau n'est ni remplacée ni remboursée en cas de perte, de vol ou de fin de validité.

Le paiement d'une carte cadeau ne peut pas se faire au moyen d'une autre carte cadeau.

La carte cadeau peut être achetée uniquement en ligne.

## **ARTICLE 7 - LA FACTURE :**

Une facture sera disponible et téléchargeable dans l'espace client de toute personne qui effectue un paiement dont le montant est validé et encaissé par Chilowé

## **ARTICLE 8 - INFORMATIONS RELATIVES A LA MICROAVENTURE ET/OU L'ACTIVITE ET À L'ITINÉRAIRE**

8.1 Conditions de réalisation propres à la Microaventure avec séjours en montagne, moyenne montagne ou mer :

Les Prestataires choisis par Chilowé pour accompagner tout groupe de Clients sont seuls juges de la façon de réaliser ou de modifier le programme de la Microaventure et/ou de l'Activité, afin d'assurer son bon déroulement et la sécurité des Clients, voire pour faire face à des circonstances imprévues.

Ils sont également habilités à suspendre et/ou interrompre la Microaventure et/ou l'Activité d'un ou plusieurs Clients pour des raisons de sécurité. Une alternative à la Microaventure sera proposée au(x) Client(s) concerné(s) par Chilowé dans les plus brefs délais par envoi de courriel. En fonction des conditions climatiques et/ou de la condition physique des participants, Chilowé via ses Prestataires, pourra être amené à proposer à ses Clients un programme adapté et/ou la présence d'un Guide supplémentaire. Les frais supplémentaires éventuels seront à la charge des Clients après validation et accord écrit de leur part de ce surcoût. Un départ prématuré ou l'interruption de la Microaventure et/ou d'Activité sportive à l'initiative de tout Client ne pourra donner lieu à aucun remboursement. Toutefois, le Client pourra bénéficier le cas échéant, des conditions d'assurance de la formule souscrite auprès de la compagnie d'assurance.

Les conditions climatiques, notamment les sécheresses, donnant lieu à des restrictions d'usage de l'eau dans les hébergements, pourront entraîner la suspension de l'utilisation des sanitaires initialement prévue.

### 8.2 La Fiche produit

Sur son Site Chilowé s'attache à décrire le plus fidèlement possible les Microaventures et/ou Activités que le Client s'apprête à vivre. Cependant, une fois sur place, les Partenaires peuvent être amenés à modifier l'itinéraire en raison de contraintes d'organisation (transport et Hébergement notamment), des conditions météorologiques, du niveau des participants, ou de toute autre cause relative à la sécurité des Clients, sans que la responsabilité de Chilowé ne puisse être engagée sur ce motif, ce qu'accepte expressément le Client en adhérant aux Conditions Générales de Vente.

La Fiche produit permet au Client de prendre connaissance de ce qui est inclus dans sa MicroAventure et/ou Activité et de s'engager en parfaite connaissance de cause.

### 8.3 La taille des groupes

La taille minimale d'un groupe est de 4 personnes, sa taille maximale de 15 personnes. Néanmoins, le nombre maximum peut être dépassé d'un participant dans le cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite vivre sa Microaventure et/ Activité avec une autre personne. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions de la Microaventure et/ Activité seront identiques.

#### 8.4 Les formalités

Dans le cadre d'un séjour en France ou en Europe, chaque Client, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, doit être en possession d'un passeport ou d'une carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité ainsi que de tout autre document/ justificatif (autorisation de sortie de territoire pour les mineurs, vaccination, livret de famille etc..) nécessaire et conforme aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays de destination. Le Client aura seul la responsabilité de se munir des documents requis. Si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation de départ, de même s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son voyage (passeport, visa, carte d'identité, certificat de vaccination...) aucun remboursement ne sera possible. Chilowé ne peut être tenu pour responsable d'un retard de pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non-présentation du passager au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

#### 8.5 Acheminement au départ et au retour de la Microaventure et/ou Activité

Chilowé ne propose pas l'acheminement depuis/vers le domicile du Client jusqu'au point de départ de l'aventure. Cependant, Chilowé invite à acheter des prestations (titres de transports et autres...) modifiables et/ou remboursables et à prévoir des temps de transferts raisonnables entre les gares et les points de départ. En cas de survenance d'un fait imprévisible ou inévitable occasionné par un tiers et/ou par le Client lui-même, qui modifierait les prestations souscrites et/ou impliquerait la modification de prestations supplémentaires réservées par le(s) Client(s) (non incluses dans la prestation), Chilowé ne saurait être tenue de rembourser les frais induits par ce fait imprévisible.

### **ARTICLE 9 - ACCESSIBILITÉ**

Les Microaventures et Activités requièrent une implication physique plus ou moins importante, en conséquence, elles ne sont pas adaptables et/ou accessibles à tous. Chilowé invite les Utilisateurs à contacter ses équipes directement par courriel à l'adresse e-mail suivante : [experiences@chilowe.com](mailto:experiences@chilowe.com) pour avoir de plus amples informations sur toute question relevant de l'accessibilité des Microaventures et/ou Activités.

### **ARTICLE 10 - CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION / MODIFICATION PAR LE CLIENT**

#### 10.1 Annulation :

Si le Client est dans l'obligation d'annuler sa Microaventure et/ou son Activité avant son commencement, il doit en informer dès que possible Chilowé ainsi que l'assureur, à condition d'avoir souscrit une assurance annulation. Il faudra informer Chilowé par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé de réception (email ou courrier). C'est la date de réception de l'écrit par Chilowé qui sera retenue comme date d'annulation pour facturer les frais d'annulation.

A toutes fin utile, Chilowé informe ses Clients que la prime de l'assurance souscrite n'est généralement pas remboursable par l'assurance.

Barème de frais d'annulation/résolution à l'initiative du client pour toutes les Microaventures incluant une nuitée

- Plus de 60 jours avant la date de départ : 30% de frais sur le prix total
- Entre 59 et 30 jours avant la date de départ : 50% de frais sur le prix total
- Moins de 30 jours avant la date de départ ou non-présentation : 100% du prix total

Pour les activités à la demi-journée ou journée, toute réservation est ferme et définitive. Compte tenu de la nature de l'activité le Client ne percevra aucun remboursement s'il ne participe pas à l'activité réservée. Dans le cas où le Client souhaite décaler sa participation, il lui est conseillé de prendre contact avec le service client ([experiences@chilowe.com](mailto:experiences@chilowe.com)) qui pourra, au cas par cas, étudier sa demande et lui proposer un éventuel report. Attention en aucun cas le report ne sera systématique.

Pour toute annulation/résolution, par le Client, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs à la Microaventure et/ou Activité souscrite chez Chilowé et engagés par le Client tels que : frais de transport jusqu'au lieu de départ de la Microaventure et/ou Activité et retour au domicile, ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

#### 10.2 Non-présentation sur le lieu de la Microaventure et/ou de l'Activité :

Si le Client ne se présente pas sur le lieu de la Microaventure et/ou de l'Activité, Chilowé retient la totalité du prix réglé.

La non-consommation sur le lieu du séjour de prestations optionnelles réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

#### 10.3 Modification par le Client

Chilowé attire l'attention de l'Utilisateur sur le fait que toute modification substantielle de l'Inscription (nombre de participants, dates, prénom et nom en cas d'activité nominative notamment avec billets d'avion, nature de l'activité, nombre de nuitées, prestations optionnelles) est génératrice de coûts pour Chilowé et/ou ses Prestataires, variables en fonction de la date à laquelle le Client formule sa demande. Chilowé s'efforcera d'accepter autant que possible les demandes de modification de date ou lieu de séjour ou de typologie ou de prestations optionnelles dans la limite des disponibilités et sans obligation de résultat. Cela étant, le Client est informé que dans l'hypothèse où le montant de l'Inscription (prestations incluses) après modification s'avère être inférieur au montant de l'Inscription avant modification, le Client ne pourra obtenir le remboursement de la différence compte tenu des frais de gestion et administratifs d'ores et déjà engagés par Chilowé et/ou les Prestataires.

Aucune demande de modification ne sera prise en compte si elle est réceptionnée par Chilowé à compter du 3ème jour précédant l'arrivée à la Microaventure ou le début de l'activité.

Nota Bene :

- toute demande d'augmentation de la durée du séjour sera réalisée sans frais supplémentaires donnant simplement lieu à une actualisation du prix ;
- toute demande de diminution de la durée du séjour est considérée par Chilowé comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visées au point ci-dessus.

#### 10.4 Cession du Contrat

Conformément à l'article L211-11 du Code du Tourisme, le Client peut céder son contrat à un cessionnaire (hors contrat d'assurance) qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour si celui-ci ne comporte aucun vol aérien (modes d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers, même âge et aptitude physique), tant que le Contrat n'a produit aucun effet.

Le Client est tenu d'informer Chilowé de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard huit jours avant le début du voyage, en indiquant précisément les noms et adresse du cessionnaire et participant à la Microaventure et en justifiant que celui-ci remplisse les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour.

Le cédant et le cessionnaire sont tenus d'acquitter le solde du prix et les frais appropriés qui seront indiqués à réception de la demande de cession.

En cas de cession, le cédant assume l'obligation d'informer le cessionnaire de tous les documents indispensables pour se rendre à destination, pour que ce dernier ne puisse annuler au motif qu'il n'aurait pas été informé ou qu'il ne puisse partir.

#### **ARTICLE 11 - MODIFICATION DE LA MICROAVENTURE ET/OU DE L'ACTIVITE OU ANNULATION DE LA PART DE CHILOWE**

Si Chilowé était contraint d'apporter une modification à l'un des éléments du contrat, seuls la destination, le prix et les dates de la Microaventure et/ou de l'Activité sont considérés, de convention expresse entre les Parties, comme étant des éléments essentiels du Contrat.

Dès lors, sans pour autant que cette modification puisse être considérée comme touchant un élément essentiel du Contrat pouvant justifier une indemnisation ou encore une annulation de la part du Client, un Hébergement ou un restaurant pourra être remplacé par un établissement de même catégorie ou de catégorie supérieure et l'itinéraire d'une Microaventure pourra être modifié pour assurer des prestations de qualité au moins équivalente aux prestations initialement convenues. Dans un tel cas, tous les frais engagés préalablement par le Client, tels que frais de transport (achats de titres de transport aérien, ferroviaire, maritime ou autres), frais de matériel ne pourront donner lieu à un quelconque remboursement et/ou à une indemnisation. Seules les prestations non remplacées pourront donner lieu à un remboursement.

Lorsqu'avant le début du séjour, Chilowé et/ou son Prestataire sont empêchés d'exécuter le Contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables (événement de force majeure, d'incident technique, pandémie, mesures gouvernementales, mesures sanitaires ou d'une contrainte de sécurité rendant impossible l'exécution de l'une de ses obligations) Chilowé informera le Client dans les meilleurs délais et lui proposera alors un report à une date ultérieure ou un remboursement sous forme d'un avoir valable 1 an.

De même, Chilowé ne peut être tenu pour responsable d'évènements climatiques susceptibles de perturber le bon fonctionnement de prestations de services.

Enfin, bien que toutes les activités mentionnées dans les descriptifs des Fiches produit aient été confirmées par les Prestataires, il peut arriver, pour des raisons indépendantes de la volonté de Chilowé que ces activités et autres prestations soient suspendues pour des motifs indépendants de la volonté de Chilowé. Dans ce cas, Chilowé proposera, dans la mesure du possible, une (des) prestation(s) équivalentes en remplacement, un report ou le remboursement de la microaventure.

Pour cause de remplissage insuffisant, Chilowé peut exceptionnellement annuler un départ.

Cette décision sera communiquée par Chilowé au Client par e-mail dans les plus brefs délais et au plus tard :

- 20 jours avant le départ pour les séjours de + de 6 jours.
- 7 jours avant le début de la Microaventure, dans le cas où la durée se situe entre 2 et 5 jours.
- 48 heures avant le début de la Microaventure, dans le cas où la durée est égale ou inférieure à 2 jours.

Une solution de remplacement pourra être proposée. Dans le cas où les alternatives proposées ne conviendraient pas et/ou si le Client ne répondait pas, les versements effectués seront intégralement restitués, sans autre indemnité. Le remboursement se fera sur la carte bancaire utilisée pour l'Inscription dans un délai maximal de 14 jours. Tous les frais annexes engagés restent à la charge du Client (achat de billets d'avion ou de train, hôtel, matériel nécessaire à la Microaventure et/ à l'Activité.). Pour les Clients ayant réglé leur Microaventure et/ou l'Activité avec une carte cadeau, un avoir sera établi, du montant prélevé sur la carte cadeau valable pendant une durée d'un an.

Lorsque, avant le départ du Client, Chilowé se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6 du Code du Tourisme, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 % uniquement, il informe le Client dans les meilleurs délais, par envoi d'e-mail :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à Chilowé la décision qu'il prend ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du Client dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du Contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le Client a droit à une réduction de prix adéquate.

## **ARTICLE 12 - DROIT DE RÉTRACTATION**

En application des dispositions des articles L221-2, 5° et L221-28, 12° du Code de la consommation, les prestations touristiques proposées sur le Site ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du même Code en matière de vente à distance. En conséquence, les prestations commandées sur le Site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues par les présentes Conditions Générales de Vente et le Client ne pourra pas invoquer le droit à rétractation.

## **ARTICLE 13 - ASSURANCES**

Chilowé met en relation ses Clients avec l'assureur CHAPKA, à ce titre, son rôle se borne à mettre en relation le Client et l'assureur. Chilowé oriente les Clients vers la page de présentation du produit d'assurance Cap Explorer : [https://www.chapkadirect.fr/index.php?action=produit&id=824&app=cd\\_chilowe](https://www.chapkadirect.fr/index.php?action=produit&id=824&app=cd_chilowe)  
Lors de la réservation, Chilowé informe ses Clients de la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant l'assistance et l'annulation

Le Client **doit souscrire l'assurance lors de la réservation de sa Microaventure** . Passé ce délai, il ne pourra plus y souscrire. Le Client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de sa souscription, s'il justifie être déjà assuré dans les mêmes conditions et à condition qu'il n'ait déclaré aucun sinistre auprès de Chapka. Au-delà de ce délai, la souscription d'assurance est définitive et ne peut être remboursée. Ce droit de rétractation s'exerce directement auprès de l'assureur.

## **ARTICLE 14 – RESPONSABILITÉ**

#### 14.1 La responsabilité de Chilowé

Chilowé ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Une annulation, un retard dans l'exécution ou une non-exécution de l'une de ses obligations imposé(e) par un cas de force majeure, soit un évènement extérieur, imprévisible et irrésistible, au sens des articles L211-16.I, alinéa 3 du Code du tourisme et 1218 du Code civil ;
- Une annulation, un retard dans l'exécution ou une non-exécution de l'une de ses obligations pour des raisons liées au maintien de la sécurité des Clients, et/ou à une injonction d'une autorité administrative/gouvernementale telles que des mesures sanitaires.

Dans ces hypothèses, Chilowé se réserve le droit de modifier les dates, les horaires et/ou les itinéraires prévus afin notamment d'assurer la sécurité des Clients, sans recours possible de ces derniers.

Chilowé informe les Clients du niveau requis pour participer à une Microaventure et/ou Activité. De ce fait, Chilowé ne pourra être tenue responsable en cas de fausse déclaration ou de mauvaise évaluation du Client sur son propre état de santé et/ou ses aptitudes et celle du mineur placé sous son autorité.

Chilowé ne saurait être tenu responsable en cas de vol et/ou perte d'effets personnels et/ou de détérioration du matériel personnel des Clients. L'entreprise se décharge également de toute responsabilité en ce qui concerne les activités supplémentaires réservées sur place en complément du programme initial et des éventuels dommages causés lors de l'acheminement sur le lieu de l'activité.

La responsabilité de Chilowé ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans les lieux d'hébergement tant dans les établissements eux-mêmes que dans les parkings ou les locaux communs (local à vélos...). A ce titre, les effets personnels restent sous l'entière responsabilité du Client pendant son séjour et pendant les activités.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de Chilowé en raison des agissements des Prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement, conformément à l'article L 211-17- IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de Chilowé sera égale à trois fois le prix total de la Microaventure et/ou de l'Activité.

Chilowé informe le Client que la location dans les hôtels s'inscrit dans le cadre de la responsabilité des hôteliers fixée par le Code civil français. En conséquence, en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels tant dans les logements que dans les parkings ou les locaux communs (local à vélos...) la responsabilité de l'hôtelier ne sera engagée que dans les limites posées par la loi.

Chilowé n'est aucunement responsable ni des conseils d'achat donnés par les Guides/Prestataires et chauffeurs, ni des achats effectués sur place, ni des pourboires donnés.

Chilowé n'est aucunement responsable de toute excursion, location de véhicule, activité sportive, visite ou autre, effectuée par un intermédiaire ou prestataire choisi directement par le Client sans aucun recours à Chilowé

#### 14.2 La responsabilité du Client

Chilowé met à disposition des Clients une information claire et précise concernant le niveau, l'environnement et le type d'hébergements qui composent le séjour ou l'activité. En s'inscrivant et en acceptant les Conditions Générales de vente, le Client reconnaît accepter la prise de risque inhérente à la réalisation d'une activité de plein air, et éventuellement en milieu isolé.

Lors de la réalisation d'une Microaventure et/ Activité, le Client est responsable de ses mouvements et de son trajet. Il doit se conformer aux consignes du Guide et/ou du Prestataire en charge. La réalisation d'une Microaventure et/ou Activité, implique d'avoir conscience des risques inhérents à la pratique des activités de plein air avec un engagement physique plus ou moins marqué.

Le Client est également informé de la forme d'hébergement sélectionné et reconnaît dès lors qu'en fonction de l'option sélectionnée, le confort fourni peut être sommaire notamment s'il a choisi le bivouac, la tente, le refuge ou une nuitée en igloo. Il reconnaît dès lors qu'en sélectionnant l'une de ces options d'hébergement, il a conscience notamment qu'un hébergement en chambre individuelle ou un accès aux commodités (toilettes, douche) ne sera pas nécessairement assuré. Chilowé ne prendra pas en compte les réclamations qui pourraient être formulées à ce titre par le Client.

Par ailleurs, les Clients restent responsables de toutes les dégradations (matérielles, corporelles sur autrui) qu'ils pourraient causer, en ayant un comportement dangereux et/ou contraire aux consignes données par le Guide et/ou le Prestataire. Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur dans le pays dans lequel il séjourne.

Lors de son Inscription, que ce soit pour son compte et/ou celui d'un tiers avec lequel il réalisera la Microaventure et/ou l'Activité, le Client s'engage à transmettre à ses accompagnants les informations qu'il recevra de Chilowé pour la bonne préparation de la Microaventure.

### **ARTICLE 15 - RÉCLAMATIONS**

#### 15.1 Pendant la Microaventure et/ Activité

Le Client est tenu d'informer Chilowé et/ ou le Prestataire de toute non-conformité constatée lors de l'exécution de sa Microaventure et/ou Activité en contactant Chilowé via le numéro de standard dont les coordonnées figurent sur le document de confirmation ou à l'adresse email suivante [experiences@chilowe.com](mailto:experiences@chilowe.com) et/ou le Prestataire s'il est le mieux à même de répondre dans les meilleurs délais aux doléances du Client et/ou résoudre les dysfonctionnements constatés. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra

avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix envisagés si le signalement sans retard avait pu éviter ou diminuer le dommage du/des Client(s).

#### 15.2 Après la Microaventure et/ou Activité

Toute éventuelle réclamation devra être adressée au service clients par email [experiences@chilowe.com](mailto:experiences@chilowe.com) dans les meilleurs délais suivant la date de retour, accompagnée de pièces justificatives. Après avoir saisi le Service clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, le Client pourra 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. Toutes les modalités de saisine se trouvent sur le site Internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). De manière générale, l'étude des dossiers de réclamation par Chilowé portera uniquement sur les éléments contractuels de l'Inscription. Aucune appréciation d'ordre subjectif ou personnel ne sera prise en compte.

Conformément à l'ordonnance du 20 décembre 2017, Chilowé doit apporter une aide si le Client est en difficulté. Afin de pouvoir traiter la demande, le Client peut demander de l'aide au sens de l'article L. 211-17-1 du Code du tourisme, en envoyant une demande en adressant un courrier au Service Relations Clients (adresse fournie ci-dessus).

#### **ARTICLE 16 - RÈGLEMENT INTÉRIEUR**

Afin de faciliter le déroulement du séjour du Client, en lien avec la réglementation locale, des mesures particulières et complémentaires concernant notamment la sécurité, l'hygiène et l'environnement peuvent être communiquées par les Partenaires durant le séjour et inviter le Client à s'y conformer.

A ce titre, les oublis d'effets personnels à l'intérieur de l'hébergement lors de la libération des lieux ou des moyens de transports ne sauraient engager la responsabilité de Chilowé. Chilowé n'autorise pas ses Partenaires et/ou Guides à compromettre l'organisation d'un circuit pour la recherche d'objets oubliés en cours de route. D'autre part, Chilowé ne prendra en considération aucune demande de recherche d'objets oubliés au retour de la Microaventure et/ Activité.

En cas de manquement par l'occupant aux obligations mises à sa charge en vertu des présentes, notamment du non-respect du règlement intérieur communiqué, et plus largement en conséquence de tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public au cours du séjour, Chilowé se réserve la possibilité d'interrompre le séjour sans dédommagement, indemnité et/ou remboursement de règlement déjà effectué.

#### **ARTICLE 17 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Le contenu du Site est la propriété de la société ALL BORN EXPLORERS, éditrice du Site et est protégé par les législations nationales et internationales en matière de Propriété intellectuelle.

Aucun des contenus du Site ne pourra donc être reproduit, modifié, vendu, publié, communiqué, ou exploité de toute autre manière par un Client, un Utilisateur ou un tiers, par quelque moyen et sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation préalable et écrite de ALL BORN EXPLORERS.

Tout acte précédemment cité qui serait réalisé sans l'autorisation de ALL BORN EXPLORERS serait alors constitutif d'un délit de contrefaçon.

ALL BORN EXPLORERS concède toutefois aux Clients, sous réserve du respect par ces derniers des Conditions Générales de Vente, un droit non exclusif et incessible d'accéder au contenu du Site et de le télécharger ou de l'imprimer dans le cadre d'une utilisation purement personnelle et non commerciale.

## **ARTICLE 18- DONNÉES PERSONNELLES**

Chilowé en qualité de responsable du traitement traite des données à caractère personnel pour la mise en place et l'exécution du contrat ou de mesures précontractuelles à la demande du Client, à d'autres fins avec le consentement préalable du client, au regard de la nécessité de satisfaire aux intérêts légitimes des entités concernées.

### 18.1 - Finalités

1) Dans le cadre de l'exécution du Contrat ou de la prise de mesures précontractuelles effectuées à la demande de la personne concernée, ces données sont collectées et traitées aux fins de la gestion du séjour (incluant les opérations de réservation, suivi, paiement, évaluation de la satisfaction et renseignement éventuellement) :

Les données pourront également être transférées à des Partenaires pour les besoins de la réalisation de la microaventure ou de l'activité. Pour l'organisation d'une Microaventure, des Prestataires peuvent demander à avoir en leur possession certaines informations personnelles des Clients. À cet effet, Chilowé peut être dans l'obligation de communiquer à ces Prestataires, les données suivantes : - nom(s), prénom(s), date de naissance et sexe qui figurent sur le passeport ou la Carte d'Identité - Données relatives à un besoin d'assistance (enfants, personnes à mobilité réduite ou autres).

Les données obligatoires sont indiquées par un astérisque. Le retrait du consentement à leur traitement est possible à tout moment.

### 18.2 - Données traitées

Les informations indiquées comme obligatoires conditionnent (i) la souscription et l'exécution du Contrat passé entre le Client et Chilowé (ii) la remise d'informations personnalisées en vue de préparer l'éventuel contrat à venir. La non-remise des informations facultatives ne remettra pas en cause la délivrance des prestations promises ou les réponses à des demandes de renseignement, bien qu'elle puisse en limiter la pertinence.

### 18.3 - Destinataires des données collectées

Les données collectées sont destinées à Chilowé, en qualité de responsable du traitement, ainsi qu'à l'entité chargée de délivrer la prestation souscrite et tout éventuel sous-traitant le cas échéant.

#### 18.4 - Transfert de Données vers l'étranger

Aucun transfert de données n'est opéré en dehors de l'Union européenne sauf obligation légale, ou dans le cadre d'une réservation pour une destination située en dehors de l'Union européenne, à l'entité locale

#### 18.5 - Sécurité

Chilowé et ses Partenaires mettent en place des mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer la sécurité et la protection des données.

#### 18.6 - Durées de conservation

Chilowé conserve les données personnelles dans un environnement sécurisé pour toute la durée nécessaire à la prise de mesures précontractuelles ou à l'exécution du contrat puis archivées conformément aux dispositions légales en vigueur. Les données relatives aux opérations de prospection sont supprimées dans les délais légaux de la prescription après l'exécution de la prestation ou du recueil du consentement du Client selon le cas.

#### 18.7 - Droit des personnes

Les personnes faisant l'objet du traitement de leur données personnelles disposent du droit :

- d'accès à leurs données à caractère personnel,
- la rectification, l'effacement de celles-ci (droit à l'oubli), la limitation du traitement de leurs données personnelles ou le droit de s'opposer à leur traitement pour des motifs légitimes tenant à leur situation particulière,
- à la portabilité des données,
- de retirer leur consentement à l'utilisation des données à tout instant,
- de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après leur décès et de s'opposer au démarchage téléphonique en s'inscrivant sur la liste BLOCTEL ou au démarchage par courrier via la liste ROBINSON.
- d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou de l'Autorité de Contrôle du lieu de résidence.

Le Client peut faire une demande au services client de Chilowé

Pour toute demande, un justificatif d'identité en cours de validité devra être adressé par courrier pour des raisons de sécurité ainsi qu'un exemplaire de la communication reçue afin de faciliter le traitement de la demande.

### **ARTICLE 19 - DROITS DU CLIENT**

La combinaison de service de Microaventure proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Le Client bénéficie donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Chilowé sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

### **ARTICLE 20 - NULLITE PARTIELLE – ABSENCE DE RENONCIATION**

Dans l'hypothèse où une disposition des Conditions Générales de Vente serait déclarée nulle, illégale, inopposable ou inapplicable d'une manière quelconque, cet événement n'aura aucune incidence sur la validité, la légalité ou l'application des autres stipulations des Conditions Générales de Vente qui demeureront en vigueur et conserveront leur plein et entier effet.

Sauf stipulation contraire prévue éventuellement dans les Conditions Générales de Vente aucune tolérance, inaction, abstention ou omission, aucun retard de Chilowé pour se prévaloir de l'un quelconque de ses droits conformément aux termes des présentes, ne portera atteinte audit droit et ne sera interprété comme une renonciation pour l'avenir à se prévaloir d'un tel droit.

#### **ARTICLE 21 – LOI APPLICABLE**

Les Conditions générales de vente ainsi que les opérations qui en découlent sont soumises au droit français.

Les présentes Conditions générales étant rédigées en langue française, en cas de traduction en une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), seule la version française fera foi en cas de litige.

Tout différend relatif à la validité, l'interprétation, le respect ou la violation des présentes Conditions Générales de Vente, Chilowé et le Client rechercheront, avant toute action contentieuse, un accord amiable et se communiqueront à cet effet tous les éléments d'information nécessaires.

Conditions de vente mises à jour le 8 mars 2022