



## CONDITIONS GENERALES DE VENTES SCM O2LOURDES

Mise à jour 14/04/2023

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations. L'achat d'une prestation auprès de la SCM O2Lourdes, cité sous le nom commercial « O2Lourdes », implique l'acceptation pure et simple des présentes conditions générales de ventes.

### GENERALITES

Les prestations encadrées par O2Lourdes ont lieu au départ de la base nautique du Lac de Lourdes (local du club de kayak EKCL).

Le Stand Up Paddle et le Rafting sont des sports de plein air et de pleine nature, les activités sont donc assurées même en cas de mauvais temps. Toutefois, les moniteurs, et eux seuls, peuvent les interrompre ou les annuler si, par prudence, ils l'estiment nécessaire à la sécurité des pratiquants. Une séance annulée par O2Lourdes donnera lieu à un report ou un remboursement à la convenance des participants inscrits.

**Aucun remboursement ne sera effectué par O2Lourdes, en partie ou en totalité, pour des leçons non prises par le client pour cause de retard, maladie, blessure, accident, mauvaise compréhension sur les détails de la réservation de la part du client ou autres raisons personnelles, mauvaises conditions climatiques ou pour toutes autres causes indépendantes de la volonté d'O2Lourdes.** L'achat d'une prestation vous engage.

La pratique du Paddle et du Rafting nécessite un minimum de condition physique. Merci d'informer O2Lourdes lors de la réservation si vous ou votre enfant souffrez d'une maladie particulière ou d'un handicap.

La pratique du Paddle et du Rafting nécessite de savoir nager au moins 25 mètres, l'inscription à une prestation proposée par O2Lourdes implique que tous les participants inscrits attestent savoir nager 25 mètres au moins.

O2Lourdes se réserve le droit de modifier les horaires ou d'annuler des séances pour différentes raisons. Nos tarifs sont communiqués à titre indicatif, sous réserve de modifications éventuelles.

Les moniteurs ou monitrices se réservent le droit de refuser l'accès aux séances à tout client sous l'emprise d'alcool ou de drogue. Aucun remboursement ne sera effectué dans ce cas.

Les moniteurs peuvent être amenés à exclure de l'activité tous participants qui auraient un comportement injurieux ou violent envers d'autres participants ou le moniteur lui-même, l'exclusion n'entraînera aucun remboursement ou dédommagement de quelque sorte de la part d'O2Lourdes.

L'achat d'un cours implique l'acceptation des conditions générales.

### SEANCE ENCADREES DE STAND UP PADDLE

Notre engagement qualité est de limiter le nombre de participants à 10 pour les séances « Découverte » et à 8 pour les séances « Tour du Lac ».

Les séances ont lieu sur le Lac de Lourdes, exclusivement encadrées par des moniteurs titulaires d'un diplôme les autorisant à l'encadrement du canoë-kayak et disciplines associées, possédant une carte professionnelle en cours de validité et assurés en Responsabilité Civile Professionnelle.

Les séances collectives sont assurées à partir de 3 inscrits. Si ce quota n'est pas atteint, selon le nombre d'élèves, la durée de la séance pourra être modifiée, ou la séance reportée à une autre date ou remboursée à la convenance des participants.

### DESCENTES EN RAFTING

Pour votre confort et votre sécurité, merci de bien vouloir respecter les consignes suivantes :

- le port du casque, du gilet de sauvetage et d'une combinaison néoprène est indispensable (fournis par O2Lourdes),
- les enfants ont été conduits aux toilettes avant le début de l'activité.

Pour des raisons de sécurité, vous devez respecter les décisions prises par votre moniteur lorsque vous êtes en activité.

Les descentes ont lieu sur le Gave de Pau en aval de Lourdes, la distance parcourue pourra être modifiée en fonction des niveaux d'eau. Elles sont exclusivement encadrées par des moniteurs titulaires d'un diplôme les autorisant à l'encadrement du canoë-kayak et disciplines associées, possédant une carte professionnelle en cours de validité et assurés en Responsabilité Civile Professionnelle.

Les descentes collectives sont assurées à partir de 4 inscrits. Si ce quota n'est pas atteint, selon le nombre d'élèves, la durée de la séance pourra être modifiée, ou la séance reportée à une autre date ou remboursée à la convenance des participants.

### ASSURANCES

La pratique du Rafting et du Stand Up Paddle entraîne l'acceptation d'un certain nombre de risques. O2Lourdes n'assure pas ses élèves lors des cours. Nous vous recommandons de souscrire un contrat spécifique.

Nous vous recommandons de vous munir d'une assurance couvrant les dommages corporels, l'annulation des prestations de votre fait (maladie, blessure), les secours médicaux et les frais de rapatriement.

## RESERVATION ET REGLEMENT

Pour votre confort et des soucis d'organisation, nous vous conseillons vivement de réserver à l'avance.

### **INDIVIDUEL : prestation payable à la réservation**

Séances réservables en ligne (<https://www.o2lourdes.fr/reservation>), par mail ou téléphone.

*Pour les réservations par mail et téléphone, O2Lourdes envoie au client par message électronique une proposition de réservation.*

*Pour valider la réservation, vous pouvez :*

- *envoyer par courrier la proposition de réservation signée et accompagnée de votre règlement par chèque bancaire,*
- *effectuer un virement bancaire sur notre compte (en précisant la référence du contrat de réservation),*
- *effectuer un paiement en ligne sur notre site sécurisé (un lien de règlement CB en ligne vous sera envoyé avec la proposition de réservation).*

Pour que votre réservation soit prise en compte, l'intégralité du montant des cours doit être versée sous quinzaine (ou le plus rapidement possible si votre réservation intervient moins de 2 semaines à l'avance). Aucune réservation ne sera considérée comme définitive avant le paiement complet de la prestation réservée.

Tout paiement en retard pourra conduire à une perte de cette réservation, et donc à une indisponibilité par la suite. **Nous vous conseillons de vérifier les dates et les horaires avant d'effectuer le paiement, car aucun changement ne pourra être réclamé par la suite.**

**GROUPE** : par mail ou téléphone, 30% d'acompte à la réservation, solde à l'issue de la prestation (ou Bon de Commande pour les administrations).

## CONFIRMATION

Une confirmation de votre réservation vous sera envoyée par email dès la réception du paiement de cette dernière. En cas d'absence d'email de confirmation - signifiant pour nous que le paiement n'a pas été reçu - le client est tenu de contacter O2Lourdes pour vérifier l'état de la réservation.

## PAIEMENTS

Nous acceptons les paiements par chèque bancaire, virement bancaire, et paiement sécurisé en ligne par Carte Bancaire via Stripe. Nous acceptons également les paiements en espèces ou chèques vacances et coupon sport ANCV (si vous réservez à distance, une caution CB en ligne pourra vous être demandée, elle sera supprimée lors de votre paiement effectif).

Le paiement des prestations fournies par O2Lourdes est accepté uniquement en Euros (€).

## ANNULATION ET REMBOURSEMENT

Dans le cas où vous annuleriez votre réservation, voici les charges retenues :

Plus de 2 semaines avant le début de la prestation : pas de retenue.

Entre 2 semaines et 48h avant le début de la prestation : 10% du solde pour frais de réservation.

**La veille ou le jour même : la totalité.**

Les annulations devront être notifiées par écrit par email ou par lettre recommandée, cachet de la poste faisant foi.

Il ne sera procédé à aucun remboursement de dernière minute de la part d'O2Lourdes, en totalité ou en partie, en cas de : mauvaise compréhension sur les détails de la réservation, maladie, blessure, accident, autres raisons personnelles, mauvaises conditions climatiques, arrivées tardives ou retards de tout type, ainsi que pour toute autre raison indépendante de la volonté d'O2Lourdes.

## RETARD, RECUPERATION TARDIVE

Les clients sont priés de respecter les horaires de début et de fin des séances.

Tout retard ne pourra ni être compensé sous forme de remboursement, ni rattrapé en temps.

Pour les cours particuliers, les moniteurs et monitrices d'O2Lourdes sont tenus d'attendre le client au moins 15 minutes au-delà de l'heure prévue du cours. Passé ce délai, le cours est considéré comme perdu pour le client.

Les parents qui n'accompagnent pas leurs enfants en activité doivent impérativement se présenter au point de rencontre, au moins 5 minutes avant la fin de la prestation de leur enfant pour le récupérer auprès du moniteur. Tout parent qui se trouve dans l'incapacité de venir prendre son enfant doit faire le nécessaire pour autoriser une autre personne à venir chercher leur enfant en leur nom. Si tel cas se présente, tout parent / tuteur doit avertir immédiatement O2Lourdes de cet arrangement.

Les enfants les plus âgés pourront être laissés seuls au point de rendez-vous en cas d'absence des parents, à l'appréciation du moniteur.

## POINT DE RDV

Les prestations d'O2Lourdes commencent et se terminent au point de rendez-vous habituel fixé par O2Lourdes : à la base nautique du club de kayak EKCL, sur la plage du Lac de Lourdes, .

## DROIT A L'IMAGE

O2Lourdes se réserve le droit d'utiliser les photos ou vidéos prises lors des activités dans le but d'illustrer les brochures et/ou site internet de la structure, sauf avis contraire du participant, de ses parents ou de son tuteur légal. L'avis contraire doit être notifié par écrit à O2Lourdes.

## CONFLITS

Tout litige en application des présentes conditions générales de vente est soumis aux juridictions françaises et au droit français.

La version française de ce document est la seule faisant foi.

SCM O2LOURDES

6 CHEMIN DE PASSOT – 65270 PEYROUSE – 06 71 41 99 45 – contact@o2lourdes.fr – [www.o2lourdes.fr](http://www.o2lourdes.fr)