

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

L'AUTRE CHEMIN

Version applicable aux réservations conclues à compter du 19 août 2026

IDENTIFICATION DE L'AGENCE

L'Autre Chemin est une EURL au capital de 10 000 €, ayant pour objet l'organisation et la vente de voyages et de séjours.

- Siège social : 5 rue Grangevieille – 43000 Le Puy-en-Velay
- Téléphone : 09 83 64 00 86
- Courriel : contact@lautre-chemin.com
- SIRET : 824 397 004 00022
- Immatriculation Atout France : IM043170001
- TVA intracommunautaire : FR66824397004
- Garantie financière souscrite auprès de Groupama sous le contrat n° 4000715409/1
- Assurance de responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de Groupama sous le contrat 431166120003 souscripteur 43116612T

L'Autre Chemin est adhérent à la Fédération des Entreprises du Voyage (FEV) et relève à ce titre du dispositif de médiation Tourisme et Voyage.

L'agence a déposé la marque L'Autre Chemin ainsi que son logo auprès de l'INPI sous le n° national : 16 4 314 004 et traite les données personnelles conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés.

ARTICLE 1 – OBJET ET PORTÉE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre L'Autre Chemin et tout voyageur réservant un voyage ou séjour proposé par l'agence.

Elles s'appliquent aux forfaits de voyage vendus par L'Autre Chemin dans le cadre de son activité professionnelle, conformément aux dispositions du Code du tourisme applicables aux opérateurs de voyages et de séjours.

Les informations précontractuelles relatives au voyage, notamment ses caractéristiques essentielles, son prix, les prestations incluses et non incluses, les modalités de paiement, les conditions d'annulation et les assurances proposées sont communiquées au voyageur avant la conclusion du contrat. Elles font partie intégrante du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Les présentes CGV sont accessibles avant toute réservation et sont remises ou rendues accessibles au voyageur sur un support durable.

La réservation implique l'acceptation des présentes CGV. En cas de contradiction entre les présentes CGV et une condition particulière expressément convenue dans le contrat de voyage, cette dernière prévaut pour le point concerné.

Les prestations incluses dans le séjour sont précisées dans le descriptif du voyage et/ou dans la proposition commerciale ou le contrat remis au voyageur. Les photographies, illustrations et documents présentés sur le site ou dans les brochures ont une valeur illustrative et ne sont pas contractuels.

L'Autre Chemin gère les réservations chez les hébergeurs à la demande. Les possibilités d'accueil ne seront confirmées qu'une fois la réservation effectuée via le site internet ou par mail et après avoir obtenu le retour de l'ensemble des services nécessaires au bon déroulement du séjour. Les étapes du parcours peuvent être modifiées en fonction des disponibilités des hébergeurs et parfois un transfert peut être envisagé pour rejoindre l'hébergement concerné ou revenir à l'hébergement précédent.

ARTICLE 2 – RÉSERVATION ET CONCLUSION DU CONTRAT

Les informations présentées sur le site permettent au voyageur de connaître notamment l'itinéraire, la durée, le niveau de difficulté, le type de parcours, les caractéristiques des hébergements, les prestations incluses, les tarifs et les éventuels suppléments.

Les informations précontractuelles sont communiquées de manière claire et apparente avant la conclusion du contrat. Une fois le contrat conclu, elles ne peuvent être modifiées que dans les conditions prévues par le Code du tourisme.

Réservation en ligne

Le processus de réservation comprend notamment :

1. La sélection du voyage et des options éventuelles ;
2. L'indication du nombre de participants ;
3. La saisie des allergies ou régimes alimentaires particuliers
4. La saisie et la validation du formulaire de réservation ;
5. L'acceptation des présentes conditions générales de vente
6. Le paiement demandé lors de la réservation ;

La réservation est définitive lorsque les prestations nécessaires à la réalisation du séjour ont été confirmées et que le paiement prévu à la réservation a été effectué. La réservation est donc validée par l'envoi de la confirmation et du contrat de voyage accompagné de la liste des hébergements.

Réservation hors ligne

Les demandes de réservation peuvent être effectuées par courriel ou téléphone sur présentation d'un devis qui entraîne une majoration des frais de dossier (+3€).

- Pour les voyages à vélo, la réservation est confirmée après vérification notamment de la disponibilité des vélos adaptés aux tailles des participants, des hébergements et des autres prestations nécessaires.
- Pour les voyages à pied, la réservation est confirmée après vérification des disponibilités des hébergements et autres prestations nécessaires.

La réservation est donc validée par l'envoi de la confirmation et du contrat de voyage accompagné de la liste des hébergements.

Dans le cas où L'Autre Chemin ne serait pas en mesure d'organiser le séjour aux dates demandées, l'agence pourrait proposer une modification de dates ou une solution de remplacement. Si aucune solution proposée n'est acceptée par le voyageur, les sommes déjà versées au titre du séjour non conclu sont remboursées.

Carnet de voyage

Le carnet de voyage est adressé au voyageur 3 semaines avant la date de départ prévu et dans tous les cas après réception du solde du voyage.

ARTICLE 3 – PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

3.1 - Prix

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, et comprennent les prestations expressément mentionnées dans le descriptif du séjour ou le contrat de voyage.

Sauf indication contraire de la présentation du séjour sur internet, ne sont notamment pas compris :

- Le transport jusqu'au point de départ du parcours ;
- Le parking ;
- Les boissons ;
- Les déjeuners ou paniers repas ;
- Les dépenses personnelles ;
- Les activités complémentaires ;
- Les assurances annulation et multirisques
- Les suppléments expressément mentionnés comme tels ;
- Les tracés GPX, le guidage étant assuré par l'application dédiée à charger sur un smartphone
- Toute prestation non expressément incluse dans la rubrique « ce prix comprend »

Des frais de dossier sont applicables :

- **12 € par voyageur** pour une inscription effectuée en ligne ;
- **15 € par voyageur** dans le cadre d'un devis.

Le montant des frais applicables est communiqué au voyageur avant la conclusion du contrat.

3.2 - Paiement

Lorsque la réservation intervient **plus de 30 jours avant le départ** :

- 30 % du montant total du séjour sont réglés à la réservation ;
- Le solde est payable au plus tard **30 jours avant le départ**.

Lorsque la réservation intervient **à 30 jours ou moins du départ**, le montant total du séjour est payable à la réservation. Les frais de dossier et la prime d'assurance (si souscrite) sont payables en intégralité lors de la réservation.

3.3 - Défaut de paiement

En cas de non-paiement du solde à son échéance, L'Autre Chemin adressera une relance au voyageur. À défaut de régularisation dans le délai indiqué dans cette relance, L'Autre Chemin pourra résoudre le contrat. Les conséquences financières de cette résolution seront déterminées conformément aux conditions d'annulation applicables et aux dispositions légales en vigueur.

3.4 - Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés sont notamment :

- Carte bancaire lors de la réservation sur notre site internet avec le module de réservation, puis par un lien de paiement sécurisé qui sera envoyé par mail le jour de l'échéance du solde.
- Virement bancaire (en précisant le nom du référent du voyage)
- Chèque bancaire établi à l'ordre de l'agence L'Autre Chemin
- Chèques-vacances (envoi en courrier suivi) ou chèques vacances Connect dans la limite de 50% du montant de votre séjour. Les chèques vacances doivent être identifiés au nom du voyageur ou être utilisé par un bénéficiaire direct et ne sont acceptés que pour le règlement du solde du voyage.
- Espèces, dans les limites prévues par la réglementation française et directement au guichet de l'agence

ARTICLE 4 – FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Le voyageur est responsable de la possession et de la validité des documents nécessaires à son voyage : pièce d'identité, passeport, visa, autorisation éventuelle, etc. Il lui appartient également de respecter les formalités sanitaires applicables au voyage.

L'Autre Chemin invite le voyageur à vérifier les conditions actualisées auprès des autorités compétentes. Le client pourra trouver les informations nécessaires sur les sites www.diplomatie.gouv.fr et www.gouvernement.fr.

Le défaut de respect par le voyageur des formalités nécessaires à son voyage peut entraîner l'impossibilité de réaliser celui-ci. Les frais et conséquences qui en résultent resteront à la charge du voyageur selon les circonstances et le barème d'annulation applicable. Cette disposition ne prive pas le voyageur des droits dont il bénéficie en application du Code du tourisme, notamment en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables.

ARTICLE 5 – APTITUDES PHYSIQUES ET CONDITIONS DE PARTICIPATION

Les séjours proposés par L'Autre Chemin sont des voyages de pleine nature pouvant présenter des risques de tout ordre (état des routes, des chemins, risques météo ...) et nécessiter une bonne condition physique, une certaine endurance et des aptitudes techniques particulières.

Le voyageur doit choisir un séjour correspondant à ses capacités et tenir compte des informations relatives au niveau de difficulté communiquées avant la réservation. L'Autre Chemin peut conseiller le voyageur dans le choix de son séjour mais ne peut se substituer à une appréciation personnelle ou médicale individuelle.

En cas de difficulté ou de situation présentant un risque pour le voyageur ou pour autrui, L'Autre Chemin pourra prendre les mesures nécessaires à la sécurité, notamment recommander l'interruption ou l'adaptation de l'activité. Lorsqu'une interruption est rendue nécessaire par l'état du voyageur, son comportement ou son incapacité à respecter les conditions de sécurité, les frais supplémentaires éventuellement engagés resteront à sa charge, sous réserve des droits résultant du contrat, de la responsabilité de L'Autre Chemin ou de la réglementation applicable par le Code du Tourisme.

L'agence recommande à tous les voyageurs de disposer soit personnellement d'une assurance de voyage multirisques soit de la contracter directement sur le site internet de L'Autre Chemin lors de la réservation.

Conditions spécifiques aux voyages à vélo

Le voyageur doit notamment :

- Être apte à pratiquer le vélo au niveau sportif et technique indiqué dans le descriptif ;
- Être en mesure d'effectuer des réparations simples telles qu'une crevaillon, une chaîne déraillée ou le remplacement d'un maillon de chaîne ;
- Savoir utiliser l'application de guidage à télécharger sur son smartphone et/ou une carte
- Respecter le Code de la route et les règles de sécurité ;
- Porter un casque ;
- Prendre les mesures nécessaires pour limiter le risque de vol ;
- Disposer d'une assurance responsabilité civile personnelle ;
- Disposer d'un téléphone portable récent adapté à l'utilisation de l'application de guidage ;
- Vérifier l'adéquation et l'état de son vélo selon le parcours lorsqu'il utilise son propre matériel.

A noter : Pour les vélos électriques appartenant à L'Autre Chemin, le poids maximum recommandé par le constructeur pour le cycliste est de 100kg.

ARTICLE 6 – VOYAGES EN LIBERTÉ ET CONDITIONS PARTICULIÈRES

Sauf indication contraire dans le descriptif, les voyages sont réalisés en liberté, sans accompagnateur. Le voyageur demeure responsable de son comportement, de ses choix personnels et du respect des règles de sécurité, du Code de la route, de la signalisation et des consignes communiquées.

Le voyageur doit notamment être en mesure de :

- Se repérer seul
- Utiliser l'application de guidage à télécharger sur son smartphone
- Adapter son itinéraire aux conditions météorologiques ;
- Gérer ses horaires en fonction de la difficulté et de la longueur des étapes ;
- Disposer d'un équipement adapté ;
- Disposer d'un smartphone récent supportant l'application de guidage (configuration minimale requise indiquée dans nos questions fréquentes et carnet de voyage)
- Respecter les horaires des hébergements, navettes et transports de bagages ;
- Respecter les consignes des hébergeurs (notamment les protocoles limitant la propagation des punaises de lit)
- Respecter la signalisation (déviations éventuelles), les espaces naturels et les autres usagers.

L'Autre Chemin ne saurait être tenu responsable d'une difficulté exclusivement imputable au voyageur, notamment en cas d'imprudence, de non-respect des consignes ou de choix personnel d'un itinéraire différent de celui prévu. En cas de difficulté, il peut contacter la ligne d'assistance de l'agence dont le n° figure dans son carnet de voyage.

Article 6.1 - Allergies et régimes alimentaires

Lorsque le voyageur sélectionne un séjour proposé en demi-pension, celui-ci comprend :

- Le dîner composé d'un menu unique dans la plupart des cas
- Le Petit-déjeuner qui peut être prévu sous forme continentale ou internationale selon les hébergements.

Lors de la réservation, L'Autre Chemin invite le voyageur à faire part de ses éventuelles allergies alimentaires ou régimes particuliers. Le voyageur doit signaler avant la réservation ou, au plus tard, dès qu'il en a connaissance, toute allergie ou contrainte alimentaire susceptible d'affecter l'organisation du séjour. L'Autre Chemin transmettra les informations nécessaires aux hébergeurs concernés.

L'Autre chemin réservera alors des établissements pouvant répondre aux allergies ou régimes spéciaux des voyageurs pour les cas suivants :

- Voyageurs souffrant d'allergies avérées (qui peuvent avoir un impact sur le système immunitaire avec un risque de réactions potentiellement sévères comme le choc anaphylactique) : Miel, fruits à coques, les crustacés ...
- Voyageurs végétariens
- Voyageurs respectant un régime pour motif religieux

Les éventuels suppléments facturés par les prestataires seront communiqués au voyageur et lui seront répercutés.

Article 6.2 - Intolérances alimentaires (difficulté du tube digestif à assimiler un aliment dont les symptômes seront purement digestifs, type lactose, gluten ...) et les restrictions alimentaires : L'Autre Chemin informera en amont les hébergements. Cependant certains hébergeurs peuvent éprouver des difficultés à prendre en compte l'ensemble des contraintes alimentaires qui sont de plus en plus nombreuses. Le voyageur est informé qu'il pourrait être contraint d'adapter lorsque le cas échéant, sa consommation aux repas proposés par l'établissement concerné et éventuellement de se munir si nécessaire de compléments alimentaires, pain sans gluten ...

L'agence L'Autre Chemin ne peut garantir :

- La prise en compte des régimes véganes (contraintes trop fortes en itinérance) ainsi que les préférences alimentaires.
- Dès lors que l'information n'a pas été transmise lors de la réservation, la prise en compte des régimes alimentaires ne peut être garantie et leur non-prise en compte ne peut constituer une clause résolutoire du contrat de voyage.

ARTICLE 7 – ANNULATION

7.1 - Droit de rétractation

Les contrats portant sur des prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs ou de services liés à des activités de loisirs qui doivent être fournis à une date déterminée ne bénéficient pas du droit général de rétractation applicable à certaines ventes à distance.

La réservation est donc ferme sous réserve des droits d'annulation et de résolution prévus par les présentes conditions générales de vente et par le Code du tourisme.

7.2 - Annulation effectuée par le voyageur

Toute demande d'annulation doit être adressée à L'Autre Chemin par écrit (courriel ou courrier). La date de réception de la demande détermine l'application du barème des frais forfaitaires d'annulation ci-dessous :

- De la réservation jusqu'à 30 jours avant le départ : 30 % du montant total du séjour
- De J-29 à J-15 : 50 % du montant total du séjour
- À partir de J-14 : 100% du montant total du séjour

Nota : L'Autre Chemin recommande aux voyageurs de vérifier qu'ils disposent en amont de la réservation d'une assurance voyage annulation ou à souscrire l'assurance annulation proposée lors de la réservation.

A noter :

- Les frais de dossier restent acquis à L'Autre Chemin.
- Lorsqu'une assurance annulation a été souscrite, le voyageur doit déclarer son sinistre directement auprès de l'assureur selon les modalités prévues au contrat d'assurance. La décision de prise en charge et le montant éventuellement remboursé relèvent exclusivement de l'assureur.
- Les assurances annulation et / ou multirisque sont réputées consommées dès leur souscription et ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement.

7.3 - Annulation pour circonstances exceptionnelles et inévitables

Le voyageur peut résoudre le contrat sans frais lorsque des circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage ou le transport vers la destination. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués, dans les conditions prévues par le Code du Tourisme.

7.4 - Interruption du séjour après le départ

Lorsqu'un voyageur décide d'interrompre son séjour pour quelque motif que ce soit (à l'exception de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate et qui auraient des conséquences importantes sur l'exécution du voyage), les prestations non consommées ne donnent pas lieu à remboursement sous réserve de droit applicable par le Code du Tourisme.

En complément, les frais supplémentaires résultant de cette interruption, notamment les frais de transport ou de rapatriement, sont à la charge du voyageur lorsqu'ils lui sont imputables et ne relèvent pas d'une obligation légale de L'Autre Chemin ou d'une prise en charge par son assurance.

7.5 - Annulation partielle de la réservation par l'un ou plusieurs voyageurs

Si un participant (ou plusieurs) initialement prévu au contrat venait à annuler leur séjour avant le départ, les voyageurs maintenant leur séjour pourront supporter les surcoûts éventuels et non-évitablement occasionnés par cette réduction d'effectif, notamment lorsque celle-ci entraîne la modification de la configuration des chambres. Ces surcoûts seront communiqués et justifiés au voyageur conformément au Code du Tourisme.

ARTICLE 8 – CESSIION DU CONTRAT

Conformément au Code du Tourisme, un voyageur peut céder son contrat à une personne remplissant les conditions applicables au voyage (dates de départ, circuit, type de chambres, documents exigés ou les aptitudes physiques et techniques). La demande devra être réceptionnée par L'Autre Chemin par courriel ou courrier postal au plus tard 7 jours avant le début du voyage, sauf délai différent imposé par les conditions des prestataires concernés. Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. La cession pourra donner lieu à la facturation des frais, redevances et coûts supplémentaires effectivement occasionnés par la cession, dans la limite des coûts supportés par L'Autre Chemin.

A noter :

- Les assurances éventuellement souscrites par le cédant ne sont pas transférables au cessionnaire et ne peuvent donc faire l'objet d'aucun remboursement.
- La cession ne pourra plus être effectuée à moins de 7 jours du départ et les frais d'annulation précisés à l'article 7.2 des présentes conditions générales de vente s'appliqueraient

ARTICLE 9 – MODIFICATION DU SÉJOUR À LA DEMANDE DU VOYAGEUR

La modification d'un ou plusieurs élément(s) du voyage est possible et reste soumise aux possibilités de modification des prestations concernées et aux conditions applicables des prestataires. Toute demande de modification doit être effectuée par courriel, courrier voire SMS.

Dans le cas où la modification porterait sur l'annulation d'une prestation initialement commandée (annulation de navette, d'hébergements ...), la modification entraînera alors des frais basés sur le prix de la prestation annulée, la date de l'information et suivant le barème des frais d'annulation

- De la réservation et jusqu'à 30 jours avant le départ : 30 % du prix de la prestation annulée
- De J-29 à J-15 : 50 % du prix de la prestation annulée
- A partir de J-14 : 100% du prix de la prestation annulée

9.1 - La réduction des effectifs

Elle relève des conditions d'annulation pour la personne qui annule son voyage (cf. barème des frais d'annulation) et pourra entraîner des frais pour les autres participants (cf. Article 7.5 Annulation partielle).

9.2 - Modification de la date de départ

Lorsque cela est possible, une modification de date pourra être demandée :

- Une seule fois ;
- Plus de 60 jours avant la date de départ initiale ;
- A une date postérieure située dans la saison en cours ;
- Sous réserve des disponibilités nécessaires à la réalisation du séjour.

Des frais de modification de 10 % du montant total du séjour seront appliqués. Ces frais sont destinés à couvrir les frais administratifs et opérationnels liés à la modification.

A noter :

- La modification ne pourra être confirmée qu'après acceptation par le voyageur du nouveau prix et des éventuelles modifications de prestations.
- Les hébergements initialement réservés peuvent être modifiés par L'Autre Chemin en raison de leur non-disponibilité à la nouvelle date choisie et sans que cela ne puisse entraîner la résolution du contrat
- Si les conditions de modification ne sont pas réunies, le voyageur pourra soit maintenir son contrat initial, soit demander son annulation selon le barème applicable.

ARTICLE 10 – MODIFICATIONS OU ANNULATION DU FAIT DE L'AUTRE CHEMIN

10.1 - Modification avant le départ

Si L'Autre Chemin est contraint, avant le départ, de modifier une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage ou ne peut satisfaire une demande particulière expressément acceptée, le voyageur sera informé dans les conditions prévues par le Code du tourisme.

Le voyageur pourra :

- Accepter la modification proposée ;
- Accepter un voyage de substitution ;
- Résoudre le contrat sans frais et obtenir le remboursement des sommes dues.

Le voyageur dispose d'un délai de 7 jours à compter de la réception de cette information pour faire connaître sa décision. Lorsqu'une modification entraîne une diminution de la valeur du voyage, une réduction de prix pourra être appliquée dans les conditions prévues par la réglementation.

10.1.1 - Modification des hébergements

Après l'envoi au voyageur de la liste initiale des hébergements, L'Autre Chemin peut être amené, avant ou pendant le voyage, à modifier un ou plusieurs hébergements initialement prévus, notamment en cas d'indisponibilité de l'hébergement, de fermeture, de sinistre ou de toute autre circonstance rendant impossible ou difficile la fourniture de la prestation initialement prévue.

Dans ce cas, conformément à l'article L. 211-13 du Code du tourisme, L'Autre Chemin s'efforcera de proposer au voyageur un hébergement de catégorie et de caractéristiques comparables, dans la mesure du possible et sans supplément

de prix pour le voyageur. Lorsque le nouvel hébergement entraîne un coût supérieur, ce surcoût sera pris en charge par L'Autre Chemin. Si l'hébergement de remplacement présente un niveau de qualité ou un prix inférieur à celui initialement prévu, L'Autre Chemin remboursera au voyageur la différence de prix correspondante, dans les meilleurs délais.

10.1.2 - Modification de navette

Les horaires des navettes sont susceptibles d'être modifiés en fonction des contraintes ou impératifs liés à leur exploitation ou à nos partenaires. L'Autre Chemin en informera le voyageur dans les meilleurs délais dès qu'il aura connaissance de la modification et s'efforcera de lui proposer, lorsque cela est nécessaire, une solution de remplacement adaptée conformément aux dispositions de l'article L. 211-13 du Code du tourisme

10.2 - Modification durant le séjour

Dans le cas où, durant votre séjour, L'Autre Chemin serait dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat (fermeture d'un hébergement, problème de rotation navette ...), L'Autre Chemin prendrait immédiatement les dispositions suivantes :

1. Proposer des prestations de remplacement correspondant, dans la mesure du possible, aux prestations initialement prévues, en prenant éventuellement à sa charge tout supplément de prix. Si les prestations de remplacement acceptées par l'acheteur étaient de qualité ou de prix inférieurs à celles initialement prévues, L'Autre Chemin lui rembourserait, dès son retour, la différence de prix.
2. Si L'Autre Chemin ne pouvait proposer aucune prestation de remplacement, ou si le voyageur refusait les prestations proposées pour des motifs valables, L'Autre Chemin assurerait, sans supplément de prix, le retour du voyageur au lieu de départ ou vers tout autre lieu convenu entre le voyageur et L'Autre Chemin.

10.3 - Circonstances exceptionnelles

En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ayant des conséquences importantes sur l'exécution du voyage ou sur le transport des voyageurs vers la destination, les droits du voyageur et les obligations de L'Autre Chemin sont ceux prévus par le Code du tourisme.

10.4 - Annulation

L'Autre Chemin peut être amené à annuler un séjour avant le départ dans les conditions prévues par la réglementation applicable aux voyages à forfait. Il peut notamment annuler le séjour lorsque :

- Le nombre minimal de participants prévu au contrat n'est pas atteint, sous réserve d'en informer le voyageur dans le délai prévu au contrat et par la réglementation applicable.
- Le séjour lorsqu'il est empêché de l'exécuter en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, au sens de l'article L. 211-14 du Code du tourisme. Dans ce cas, le voyageur sera informé dans les meilleurs délais et les sommes versées au titre du séjour lui seront intégralement remboursées, conformément aux dispositions légales applicables.

Lorsque l'annulation est décidée par L'Autre Chemin pour une autre raison que celles prévues ci-dessus, le voyageur bénéficie des droits prévus par l'article L. 211-14 du Code du tourisme, notamment, le cas échéant, du remboursement des sommes versées et de l'indemnisation prévue par la réglementation.

ARTICLE 11 – EXÉCUTION DU VOYAGE, NON-CONFORMITÉ ET ASSISTANCE

L'Autre Chemin est responsable de plein droit de l'exécution des services de voyage prévus au contrat lorsque les dispositions relatives aux forfaits touristiques sont applicables. En cas de non-conformité d'une prestation, L'Autre Chemin mettra en œuvre les mesures nécessaires pour y remédier dans les conditions prévues par la réglementation. Lorsque la non-conformité ne peut être corrigée, le voyageur bénéficie notamment, selon les circonstances, d'une réduction de prix, de la résolution du contrat ou d'une indemnisation.

En cas de difficulté rencontrée pendant le voyage, L'Autre Chemin apporte au voyageur l'assistance prévue par le Code du tourisme, notamment en l'aidant à obtenir les informations utiles, à contacter les services appropriés ou à trouver, lorsque cela est nécessaire, des prestations alternatives. Lorsque la difficulté résulte intentionnellement ou par négligence du voyageur, les coûts raisonnables de cette assistance pourront lui être facturés dans les limites prévues par la réglementation.

ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉ

Conformément au Code du Tourisme, L'Autre Chemin ne saurait être tenue responsable lorsque le dommage ou la non-conformité est exclusivement imputable :

- Au voyageur ;
- À un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat et présentant un caractère imprévisible ou inévitable ;
- À des circonstances exceptionnelles et inévitables,

L'Autre Chemin ne répond pas des prestations achetées directement par le voyageur et non comprises dans le contrat. Les acheminements du voyageur jusqu'au lieu de départ du séjour, lorsqu'ils ne font pas partie du contrat, relèvent de sa responsabilité.

Pour les voyages à vélo, le voyageur reste responsable du respect du Code de la route et des règles de sécurité qui lui sont applicables.

L'Autre Chemin dispose d'une assurance de responsabilité civile professionnelle conformément aux obligations applicables à son activité.

Le voyageur doit disposer d'une assurance responsabilité civile personnelle. Pour un voyage à vélo, elle doit couvrir notamment l'utilisation d'un vélo. Il est également vivement recommandé par l'agence de s'assurer que le voyageur dispose d'une assurance multirisque pour couvrir les risques liés à un voyage en itinérance.

ARTICLE 13 – ASSURANCE ANNULATION / MULTIRISQUE

L'Autre Chemin recommande vivement la souscription d'une assurance couvrant notamment les risques d'annulation, d'assistance, de rapatriement, de frais médicaux et de bagages.

Une assurance optionnelle est proposée par l'agence lors de la réservation. Ce contrat optionnel permet de bénéficier notamment des garanties suivantes : assistance rapatriement 24h/24 et 7j/7, frais médicaux, assistance décès, assistance voyage, assurance bagages, capital décès ou invalidité, annulation de séjour. Avant de souscrire, le voyageur est invité à vérifier s'il bénéficie déjà de garanties équivalentes.

Les garanties, exclusions, franchises, conditions de prise en charge, modalités de déclaration et éventuelles conditions de remboursement de la prime sont exclusivement celles prévues par le contrat d'assurance et sa notice d'information. L'Autre Chemin n'intervient pas dans la décision de prise en charge d'un sinistre par l'assureur. En cas d'annulation, il appartient au voyageur de déclarer son sinistre dans les meilleurs délais selon la procédure indiquée dans son contrat d'assurance.

ARTICLE 14 – VÉLOS DE L'AUTRE CHEMIN

14.1 - Assistance technique

Les vélos mis à disposition par L'Autre Chemin sont vérifiés avant le départ. Un kit de réparation est fourni selon le type de vélo comprenant une chambre à air, démonte-pneu, un petit outillage et un maillon d'attache rapide de chaîne.

Important : Le voyageur dispose d'un kit léger de réparation et doit être capable d'effectuer les réparations simples nécessaires à la poursuite du parcours (remplacement d'une chambre à air, d'un maillon de chaîne, de la remise en place d'une chaîne qui aurait déraillée ...).

En cas de panne résultant d'un défaut technique propre au vélo et non-imputable à son utilisation, à une chute ou à un choc, L'Autre Chemin interviendra sans frais ou fera intervenir un technicien, sans aucun frais pour le voyageur, afin de réparer ou remplacer le vélo lorsque cela est nécessaire.

Lorsque l'intervention résulte d'un problème que le voyageur doit avoir la capacité de réparer lui-même (crevaisson, chaîne déraillée, remplacement d'un maillon de chaîne), d'une utilisation inappropriée ou d'une détérioration imputable au voyageur, les frais d'intervention éventuels seront facturés. L'agence recherchera les possibilités de réparation sur le parcours (à la charge du voyageur) ou se déplacera et cette intervention sera alors facturée 0,60€ TTC /km depuis l'agence aller et retour (sur routes carrossables).

Nota : En cas de batterie complètement déchargée, aucun déplacement n'est prévu.

Tableau de synthèse

	Problèmes techniques	Assistance téléphonique	Assistance technique	Frais
Vélo du parc de L'Autre Chemin	Crevaisson	☒	☐	Déplacement non-prévu (kit réparation) si déplacement (0,60€ TTC / km A/R)
	Chaîne déraillée	☒	☐	
	Remplacement d'un maillon de chaîne	☒	☐	
	Passage de vitesse	☒	☐	
	Batterie déchargée	☒	☐	Déplacement non-prévu
	Défaut inhérent à la batterie ou au chargeur	☒	☒	Aucun frais
	Défaut inhérent au fonctionnement vélo hors cas présentés ci-dessus (moteur, freins, casse de pédales, dérailleur, rupture de câble ...)	☒	☒	
	Problème batterie ou au chargeur si mauvaise utilisation	☒	☒	
	Problème technique lié à une mauvaise utilisation du vélo, d'une chute ou d'un choc	☒	☒	Déplacement (0,60€ TTC / km A/R)
Vélo personnel	Problème technique	☒	☐	Déplacement non prévu, mise en œuvre de solutions adéquates (réparation, taxi)

14.2 - Garantie commerciale « Esprit Serein »

Une garantie commerciale « Esprit Serein » est incluse uniquement dans la location des vélos de la flotte de L'Autre Chemin. La garantie commerciale « Esprit Serein » ne couvre pas les vélos personnels ou loués directement par le client.

Cette garantie commerciale couvre, dans les conditions et limites précisées ci-dessous :

- Les dommages subis par le vélo hors exclusions précisées ci-après
- Le vol par agression ou effraction.

Le voyageur doit signaler tout incident dans les 24 heures et fournir les justificatifs nécessaires (dépôt de plainte notamment en cas de vol)

Franchise

Pour les dommages réparables : 20 % du coût des réparations

En cas de vol ou de destruction totale :

- 500 € pour un vélo à assistance électrique ;
- 200 € pour un vélo sans assistance électrique ;
- 80 € pour une remorque.

Exclusions

La garantie ne couvre notamment pas :

- Les dommages intentionnels ;
- Les dommages résultant d'une utilisation manifestement inappropriée tels que les sauts, acrobaties, compétitions ou transports de personnes supplémentaires ;
- Les dommages résultant de l'utilisation du vélo sur un terrain manifestement inadapté ou hors des itinéraires proposés lorsqu'ils sont à l'origine du sinistre ;
- Les dommages résultant d'une conduite sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants ;
- Les dommages relevant de la responsabilité civile personnelle du voyageur ou d'un tiers ;
- La perte du vélo ;
- Le vol lorsque le vélo n'a pas été correctement sécurisé avec l'antivol fourni ;
- Les accessoires non fixes ;
- Les vélos personnels ou loués par le voyageur auprès d'une société tierce

En cas de sinistre non-couvert par la garantie commerciale « Esprit Serein », les frais de réparation ou de remplacement seront facturés au voyageur selon les conditions sur la base de la valeur marchande du matériel.

ARTICLE 15 – VOYAGE AVEC UN VÉLO PERSONNEL OU LOUÉ DIRECTEMENT PAR LE VOYAGEUR

Le voyageur peut utiliser son propre vélo ou de louer un vélo auprès d'un loueur spécialisé (L'Autre Chemin peut remettre, si nécessaire, les coordonnées d'un loueur de vélos pour permettre au voyageur de s'équiper sur le point de départ du voyage).

Qu'il roule avec son propre vélo ou un vélo loué, le voyageur, doit s'assurer avant le départ que celui-ci est adapté au niveau et au terrain du séjour et qu'il a été entretenu et révisé. Dans le cas de l'utilisation d'un vélo à assistance électrique, le voyageur doit vérifier que la capacité de sa batterie est adaptée à la longueur (minimum 500 wh), à la difficulté des étapes et au parcours emprunté. La batterie doit être démontable afin de faciliter son chargement, dans le cas contraire, merci de prendre contact avec L'Autre Chemin afin de vérifier l'adaptation du vélo au séjour envisagé.

En cas de panne, le voyageur doit être capable d'effectuer les réparations courantes. L'agence reste néanmoins joignable sur la ligne d'assistance téléphonique et mettra tout en œuvre pour apporter son aide au voyageur dans ses démarches, notamment pour l'orienter vers un réparateur ou rechercher une solution logistique (taxi, par exemple).

Tableau de synthèse de la garantie commerciale « Esprit Serein »

Tableau de synthèse

Situation	Garantie commerciale Esprit serein	Franchise
Vélo du parc de L'Autre Chemin au départ du Puy	☒	
Détérioration d'éléments du vélo	☒	20% des frais de réparation
Vol avec effraction ou violence avec déclaration dans les 24h	☒	VAE : 500€
		VTT : 200€
		Remorque : 80€
Perte ou vol par négligence	☐	Valeur marchande
Mauvaise utilisation	☐	
Domage relevant de la RC du voyageur	☐	
Vélo personnel	Non-applicable	
Location de vélo direct	Non-applicable	

ARTICLE 17 – TRANSPORT DES VÉLOS

Lorsque le transport du vélo est inclus dans le séjour, L'Autre Chemin prend les dispositions nécessaires à sa bonne réalisation. Le transport peut toutefois comporter des risques inhérents à la manutention et au transport de vélos. Le voyageur est invité, s'il le désire, à protéger son matériel et à souscrire une assurance adaptée personnelle ou proposée par l'agence lors de la réservation.

ARTICLE 18 – HÉBERGEMENTS

L'Autre Chemin travaille avec un réseau d'hébergeurs partenaires. Les hébergements éventuellement présentés sur le site peuvent constituer des exemples de possibilités d'accueil. La réservation définitive des hébergements dépend de leur disponibilité aux dates demandées.

Lorsqu'un hébergement présenté à titre indicatif n'est pas disponible, L'Autre Chemin pourra proposer un hébergement alternatif présentant, dans la mesure du possible, une catégorie et un niveau de confort comparables. Lorsqu'un hébergement déterminé est expressément prévu dans le contrat de voyage, toute modification ultérieure est effectuée dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

L'Autre Chemin sélectionne les hébergements en fonction notamment de leur qualité, de leur situation et des possibilités d'accueil. Selon les étapes et les disponibilités, les hébergements peuvent être des hôtels, chambres d'hôtes, gîtes ou autres hébergements adaptés au voyage.

Généralement, la salle de bain et les wc sont intégrés à la chambre mais selon les étapes et les disponibilités, il est possible que, dans certains hébergements, les sanitaires soient situés sur le palier, voire soient partagés. En réservant son séjour, le client est averti que cette possibilité est portée à la connaissance du voyageur dans la présentation du séjour sur le site internet avant la conclusion du contrat et ne constitue pas une non-conformité contractuelle.

Lorsqu'un hébergement prévu au contrat doit être remplacé, L'Autre Chemin recherchera une solution de catégorie et de niveau de confort comparables, dans la mesure du possible, conformément aux règles applicables aux modifications et à la non-conformité.

Les demandes particulières du voyageur ne deviennent contractuelles que lorsqu'elles ont été expressément acceptées par écrit par L'Autre Chemin et figurent dans la proposition, le contrat ou sa confirmation.

Chambres individuelles

Voyageur solo

Lorsqu'une personne voyage seule, L'Autre Chemin réserve automatiquement et exclusivement une chambre individuelle. Pour ce type de séjour, le supplément dit « single » est obligatoire et à sélectionner lors de la réservation.

Voyageurs non solo

Pour les groupes de voyageurs (à partir de 2 personnes) et selon les voyages, L'Autre Chemin n'est pas en mesure de proposer plusieurs chambres singles. En effet, certains séjours évoluant en zone rurale comme les chemins de Stevenson, de Compostelle, Le Tour des Monts d'Aubrac, Le Tour du Mézenc, Le Chemin de Saint-Régis...), une chambre single maximum pourra être attribuée au groupe de voyageurs sauf cas particulier notamment pour faciliter la répartition homme / femme. Le logiciel de réservation en ligne limite alors la possibilité de ne réserver qu'une chambre single selon le type de voyage.

ARTICLE 19 – TRANSPORT DES BAGAGES

Lorsque le transport des bagages est inclus, il est limité à un bagage par personne.

Le bagage doit :

- Respecter le poids précisé sur le site internet, le contrat de voyage et le carnet de voyage
- Être d'un seul tenant ;
- Avoir une dimension raisonnable précisée sur le site internet, le contrat de voyage et le carnet de voyage
- Être correctement étiqueté (étiquettes fournies par l'agence)
- Être souple, les valises rigides et/ou à roulettes ne sont pas acceptées (incompatibilité avec l'organisation logistique du séjour)
- Être disponible aux horaires indiqués dans le carnet de voyage.

En cas de bagage supplémentaire ou de dépassement de poids prévu, les frais complémentaires seront appliqués :

- Randonnée pédestre : 10 € par étape et par bagage supplémentaire ;
- Voyage à vélo : 20 € par étape et par bagage supplémentaire.

Ces frais seront communiqués au voyageur et seront à régler avec l'envoi par courriel ou sms d'un lien de paiement sécurisé.

Bagages et objets personnels

Le voyageur reste responsable du contenu de son bagage. Il s'engage à ne pas y placer des objets interdits par la législation française, fragiles, précieux ou de valeur importante. Les objets qui, par leur nature, leur valeur ou leur fragilité, ne sont pas adaptés au transport courant des bagages d'un séjour de randonnée ou de vélo doivent être conservés par le voyageur. Le voyageur est invité à protéger son matériel et à souscrire une assurance adaptée personnelle ou proposée par l'agence lors de la réservation.

ARTICLE 20 – RÉCLAMATIONS ET NON-CONFORMITÉS

20.1 - Pendant le séjour

Le voyageur doit signaler toute non-conformité à L'Autre Chemin dans les meilleurs délais, afin de permettre à l'agence d'y remédier rapidement lorsque cela est possible. Le voyageur peut contacter L'Autre Chemin par téléphone ou grâce à l'adresse courriel dédiée : suivi@lautre-chemin.com. La non-conformité doit être documentée par tout moyen utile : photographies, documents, échanges avec les prestataires, etc.

20.2 - Après le voyage

Toute réclamation peut être adressée à L'Autre Chemin par courrier ou courriel dans les meilleurs délais après le retour. La non-conformité doit être documentée par tout moyen utile : photographies, documents, échanges avec les prestataires, etc. Les présentes modalités ne privent pas le voyageur des délais de prescription prévus par la réglementation applicable. En particulier, les actions relevant du Code du tourisme sont soumises à une prescription de deux ans, sous réserve des dispositions applicables du Code civil.

ARTICLE 21 – MÉDIATION

En cas de difficulté, le voyageur est invité à adresser au préalable une réclamation écrite à L'Autre Chemin afin de rechercher une solution amiable. En l'absence de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans le délai applicable (2 mois), le voyageur consommateur peut saisir gratuitement le Médiateur Tourisme et Voyage, conformément aux conditions de saisine de ce dispositif. L'Autre Chemin relève du dispositif de médiation Tourisme et Voyage par l'intermédiaire de la Fédération des Entreprises du Voyage.

Médiateur Tourisme et Voyage

MTV Médiation Tourisme et Voyage - BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17

Les modalités de saisine sont disponibles sur le site officiel du médiateur : [Médiation Tourisme et Voyage](#)

ARTICLE 22 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les carnets de voyage, tracés, itinéraires, documents, contenus et supports remis au voyageur dans le cadre du séjour sont protégés par les dispositions applicables en matière de propriété intellectuelle. Ils sont destinés à l'usage personnel du voyageur dans le cadre du séjour réservé.

Sauf autorisation préalable de L'Autre Chemin, ils ne peuvent notamment être revendus, reproduits, diffusés, commercialisés ou intégrés à des plateformes ou services tiers. L'Autre Chemin peut engager les poursuites nécessaires pour faire valoir ce droit.

A noter : Les tracés GPX des parcours ne sont pas diffusés par L'Autre Chemin, le guidage est proposé via une application numérique dédiée.

ARTICLE 23 – DONNÉES PERSONNELLES

L'Autre Chemin traite les données personnelles nécessaires à la gestion des demandes, à la réservation, à l'exécution des contrats et, lorsque le voyageur y a consenti ou lorsque la réglementation le permet, à l'envoi de communications commerciales. Le traitement des données est réalisé conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés modifiée.

Certaines données strictement nécessaires à l'organisation du séjour sont communiquées aux prestataires concernés : hébergeurs, transporteurs de bagages, transporteurs ou autres prestataires participant à l'exécution du voyage. L'Autre Chemin ne vend ni ne loue les données personnelles de ses clients à des fins commerciales.

Le voyageur dispose notamment, dans les conditions prévues par la réglementation, des droits :

- D'accès ;
- De rectification ;
- D'effacement ;
- De limitation du traitement ;
- D'opposition ;
- De portabilité lorsque ce droit est applicable ;
- De retrait du consentement lorsqu'un traitement repose sur celui-ci.

Toute demande peut être adressée à : suivi@lautre-chemin.com

Les données sont conservées pendant une durée adaptée à chaque finalité et conformément aux obligations légales applicables. Les données nécessaires à la comptabilité, à la preuve des contrats ou à la défense des droits de L'Autre Chemin peuvent être conservées pendant les durées légales correspondantes.

Pour plus de détails, le voyageur peut consulter la politique de confidentialité de L'Autre Chemin.

ARTICLE 24 – BONS CADEAUX

Les bons cadeaux sont valables pendant 12 mois à compter de leur date d'émission, sauf conditions particulières indiquées lors de l'achat. Le voyage doit être réservé pendant la période de validité du bon et reste soumis aux disponibilités des prestataires. Le bénéficiaire est invité à proposer ses dates dans les meilleurs délais et, idéalement, au moins 45 jours avant la date de départ souhaitée. Les bons cadeaux ne sont ni remboursables, ni prolongeables, ni échangeables contre des espèces.

ARTICLE 25 – DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties rechercheront prioritairement une solution amiable. À défaut d'accord amiable, le voyageur consommateur peut recourir au dispositif de médiation prévu à l'article 21. La compétence juridictionnelle est déterminée conformément aux règles légales applicables. Aucune clause des présentes CGV ne prive le consommateur des règles impératives de compétence qui lui sont applicables.

ARTICLE 26 – MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

L'Autre Chemin peut modifier les présentes CGV pour les nouvelles réservations. La version applicable à un contrat est celle communiquée au voyageur et acceptée lors de la conclusion du contrat. Les modifications ultérieures des CGV ne peuvent pas modifier unilatéralement les droits et obligations résultant d'un contrat déjà conclu.

ARTICLE 27 – DISPOSITIONS FINALES

Si l'une des dispositions des présentes CGV devait être déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions demeureront applicables dans la mesure permise par la loi. Les présentes CGV ne peuvent avoir pour effet de priver le voyageur des droits qui lui sont reconnus par les dispositions impératives du Code du tourisme ou par toute autre réglementation applicable.