

# Conditions générales de vente et d'utilisation



## 1 - DISPOSITIONS APPLICABLES AU TRANSPORT PUBLIC DE PASSAGERS EN MONTGOLFIERE

### 1-1 PRÉAMBULE

Tout transport effectué et tous autres services rendus par Zen Altitude sont régis par :

- les Tarifs applicables,
- les Conditions Générales ci-après,
- la réglementation applicable, laquelle est réputée faire partie intégrante des présentes.

### 1-2 CONDITIONS GÉNÉRALES

Les passagers déclarent connaître et accepter les conditions générales de vente. La commande vaut acceptation de ces conditions.

### 1-3 ACHAT DES BILLETS

Les commandes de billets peuvent être effectuées par téléphone, internet, ou courriel. Les billets vous seront expédiés à réception de votre règlement.

### 1-4 TARIFS APPLICABLES

Nos tarifs sont valables à partir du 1er janvier 2015 et sont modifiables sans préavis. Ils comprennent l'assurance responsabilité civile transport et s'entendent pour un vol en ballon. Nos billets ne sont pas remboursables. Ils ne comprennent pas les frais d'hébergement, de restauration ou de transport jusqu'au lieu de rendez-vous. Les prix de nos prestations sont indiqués en euros. Ils incluent toutes les taxes ainsi que la TVA lorsque celle-ci est applicable.

Nos tarifs comprennent : le vol en montgolfière, le toast des aérostiers, la remise d'un certificat de vol. L'aller et le retour sur le site d'envol sont offerts.

### 1-5 MODE DE PAIEMENT

Nous acceptons les modes de paiements suivants:

- Chèques bancaires ou postaux
- Chèques-Vacances ANCV
- Chèques CADHOC®
- Cartes Visa et Mastercard
- Espèces

### 1-6 AFFRÈTEMENT

Zen Altitude réalise ses vol exclusivement avec ses équipages et son matériel propre, acquis neuf et entretenu conformément à la réglementation aérienne. Zen Altitude fait le choix de ne pas faire de sous-traitance ou d'affrètement auprès d'autres compagnies.

### 1-7 VALIDITÉ DES TITRES DE TRANSPORT

Sauf mention contraire, nos billets sont valables 12 mois à compter de leur date d'émission.

Billet prêt au décollage : ce billet est valable pour un maximum de 4 propositions de vol. Si à la 4<sup>e</sup> proposition le client n'a pas souhaité embarquer, le billet sera automatiquement annulé et l'acompte ne pourra être restitué.

Billet cadeau : ce billet n'est pas remboursable mais transmissible.

### 1-8 CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES

Vous avez été informé des conditions météorologiques particulières requises par la pratique de la montgolfière (vent faible, absence de conditions orageuses ou pré-orageuses) et en acceptez les

# Conditions générales de vente et d'utilisation



contraintes. En cas d'annulation suite à de mauvaises conditions météorologiques, il vous sera demandé de choisir une autre date.

## **1-9 ANNULATION DU FAIT DE LA COMPAGNIE**

Conformément à la réglementation aérienne, Zen Altitude se réserve le droit d'annuler un vol en raison de mauvaises conditions météorologiques ou pour raisons de sécurité insuffisante.

Cette annulation peut avoir lieu juste avant le décollage et dans ce cas la compagnie ne sera pas redevable des frais de déplacement et/ou d'hébergement engagés par les clients pour se rendre sur le site de décollage et les billets resteront valables durant leur période de validité. Le cas échéant, une nouvelle date de vol sera fixée avec le(s) passager(s).

En cas d'annulation/report de vol du fait de Zen Altitude en raison de mauvaises conditions météorologiques ou pour raisons de sécurité insuffisante lors du dernier trimestre de validité du billet, celle-ci sera, au besoin, prorogée de six mois en vue de permettre au passager de choisir une autre date.

En cas de non présence du client le jour et à l'heure prévus, le titre de transport sera considéré comme consommé.

En cas d'annulation en raison de défaillance technique ou d'indisponibilité de l'aéronef, les billets seront remboursés ou le vol sera reporté (au choix du passager).

## **1-10 ANNULATION OU REPORT DU FAIT DU PASSAGER**

Report : En cas de report de date de votre part, nous vous demandons de nous prévenir au minimum 8 jours à l'avance.

Report tardif ou non présentation : Dans le cas de report tardif (moins de 8 jours avant la prestation) ou de non présentation sur le lieu de rendez-vous à l'heure fixée, le billet sera considéré comme consommé.

## **1-11 ASSURANCES**

Les passagers sont assurés selon les conditions aériennes en vigueur auprès de ATLANTAS - 9 boulevard Guist'hau - BP 51013 - 44010 NANTES CEDEX.

Avis aux passagers concernant la limitation de responsabilité : La responsabilité du transporteur vis-à-vis des passagers en cas de décès ou de dommages corporels est limitée à une somme maximum de 114,50 euros par passager. Une protection complémentaire peut être obtenue en contractant une assurance auprès d'une compagnie d'assurance. Pour tous renseignements complémentaires, veuillez consulter votre transporteur ou votre compagnie d'assurance. Avis de limitation de responsabilité en matière de bagages ou effets personnels. Le transporteur n'encourt aucune responsabilité pour les articles fragiles ou de valeur.

## **1-12 RÈGLEMENT A BORD DE NOS AÉRONEFS**

Vous devez être en possession de votre billet pour monter à bord de notre montgolfière. Le pilote est seul maître à bord et à ce titre, a autorité sur toutes les personnes embarquées. Il peut à tout moment décider de débarquer toute personne ou tout chargement présentant un danger pour le déroulement ou la sécurité du vol. Il peut à tout moment interrompre le vol pour des raisons de sécurité.

Appareil photo et caméras : Appareil photo et caméras doivent être embarqués dans leurs housses de protection. Ils devront également y être réintroduits et posés au fond de la nacelle avant l'atterrissage.

# Conditions générales de vente et d'utilisation



Téléphone portable : Les téléphones portables doivent être éteints en vol.

Taille minimale réglementaire : La hauteur des passagers embarqués doit être de 20 centimètres supérieure à la hauteur intérieure de la nacelle (115 cm).

Femmes enceintes : Nous sommes désolés de ne pas pouvoir embarquer les femmes enceintes

Conditions Médicales : Voler en ballon ne requiert pas d'aptitude médicale particulière. Cependant, tout état pathologique doit être signalé. Vous ne pouvez pas voler si vous souffrez d'un problème médical sérieux ou si vous venez de subir une opération chirurgicale sans un certificat médical de non contre-indication. En cas de doute, il est recommandé de prendre un avis médical préalable.

Devis de masse : Tout poids (masse) supérieur à 70 kg doit être annoncé lors de la réservation (lors de fortes chaleurs et lors des vols du soir la capacité d'emport des ballons est considérablement réduite). Cet élément est uniquement requis en vue d'établir le devis de masse réglementaire et la répartition incidente des passagers selon la température du jour. Aucun supplément ne sera demandé aux passagers en raison de leur corpulence.

Enfants : Nous n'acceptons pas de faire voler les enfants de moins de 8 ans. Tout enfant de moins de 13 ans doit être accompagné d'un adulte. Il est de votre responsabilité de nous communiquer l'âge exact de l'enfant. Dans tous les cas la hauteur des passagers embarqués doit être de 20 centimètres supérieure à la hauteur intérieure de la nacelle (115 cm).

Durée du vol : Le vol étant en grande partie dépendant des conditions météorologiques du jour et leur évolution prévisible, nous ne garantissons aucun circuit ou parcours. La durée moyenne d'un vol est d'une heure. Le pilote se réserve le droit de modifier la durée, le lieu de départ, l'heure de rendez-vous et tout ce qui concerne le vol. Aucune prestation ne sera remboursée si le vol a duré un minimum de 30 minutes.

## **1-13 PERSONNES A MOBILITE REDUITE (PMR)**

On entend par personne à mobilité réduite toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les passagers.

Respect de la dignité des PMR : Une incapacité ne doit pas être assimilée à une maladie. Par conséquent, aucune déclaration médicale concernant un handicap n'est exigée pour permettre aux PMR de voyager. Lorsque le transport de la PMR est refusé le jour du vol, le pilote indique les motifs du refus.

Spécificité techniques nacelle Ultramagic C4 : Les spécificités techniques de cette nacelle et du vol montgolfière afférent impliquent aux passagers une station debout durant une durée maximum d'une heure trente (1H30) et une hauteur minimum du passager d'un mètre quinze (1,15 m). Les PMR doivent également pouvoir monter et sortir de la nacelle au moyen des marchepieds prévus à cet effet, au besoin avec l'aide de l'équipier au sol et/ou de l'accompagnateur.

# Conditions générales de vente et d'utilisation



PMR autonome : Lorsqu'une PMR déclare qu'elle est autonome : capable monter et sortir de la nacelle, se tenir aux cordes rouges à l'atterrissage et de prendre en charge par elle-même tous ses besoins physiques pendant le vol, Zen Altitude doit accepter cette déclaration. Lorsqu'une telle déclaration a été faite, la compagnie ne prévoit pas d'assistance spécifique hormis les dispositions suivantes :

- Un membre de l'équipage doit être titulaire d'un brevet de secourisme
- Présence d'une radio VHF de secours

PMR non autonome : Lorsqu'une PMR déclare qu'elle n'est pas autonome, mais que son handicap répond aux spécificités techniques de la nacelle Ultramagic C4, une autre personne valide et de plus de 18 ans, doit être capable de lui fournir l'assistance qu'elle requiert. Cet accompagnateur est désigné et dûment briefé par le pilote, avant le vol, en vue d'assister la PMR à monter et sortir de la nacelle ainsi qu'à réaliser une évacuation d'urgence.

## 1-14 TENUE VESTIMENTAIRE

Une tenue sportive est fortement conseillée, chaude l'hiver, légère l'été (attention à la chaleur lors des vols du soir l'été) les vêtements doivent être en fibres naturelles (coton, lin, laine, cuir), les chaussures, si possible, imperméables à l'eau (rosée du matin) pour les vols du matin. Les chaussures de randonnée font partie des meilleurs choix. Les talons hauts sont proscrits. Les jupes et robes sont déconseillées. Lunettes et couvre-chef sont conseillés.

## 1-15 RÉGIME DE VOL

Les vols sont effectués en vol VFR (vol à vue, tel que le définit la réglementation aérienne).

## 1-16 CONFIRMATION DES VOLS

Deux jours avant la date de vol prévue, reprenez contact pour connaître l'évolution des conditions météorologiques et les probabilités de réalisation de l'ascension. Les passagers doivent impérativement nous contacter par téléphone la veille entre 13h00 et 14h00 pour le vol du lendemain afin de se faire confirmer le vol, l'heure exacte et le lieu de rendez-vous. Si le vol ne peut avoir lieu, il est repoussé à une autre date au choix du client dans la limite de nos disponibilités. Le numéro d'appel est indiqué sur le billet de vol.

## 2 - DISPOSITIONS COMMUNES

### 2-1 DONNEES ZEN ALTITUDE

Zen Altitude est une compagnie de transport public de passagers en montgolfière basée à Saint Sever de Rustan.

Structure juridique : SARL

SIRET : 810 420 273 00015

Adresse : Zen Altitude - Christine et Richard DENNINGER - 2 route Labastide Darré - 65140 Saint Sever de Rustan

Tél. : 06 27 08 08 98

Mail : [contact@zen-altitude.fr](mailto:contact@zen-altitude.fr)

### 2-2 CONFIDENTIALITE

Zen Altitude s'engage à ne pas divulguer les informations que vous lui communiquez. En aucun cas

# Conditions générales de vente et d'utilisation



ces données ne seront cédées ou vendues à des tiers. Ces informations ne seront utilisées que pour le traitement de la commande, établir les documents obligatoires en transport public de passagers en montgolfière et pour permettre la communication entre le client et Zen Altitude.

## **2-3 DECLARATION CNIL**

Conformément à la loi "Informatique et Libertés", le traitement des informations nominatives relatives aux internautes a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) enregistrée sous le Numéro de déclaration 1871617.

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles qui vous concernent ainsi qu'un droit d'opposition. Pour exercer l'un de ces droits, il vous suffit de nous contacter soit par courrier postal, soit par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@zen-altitude.fr](mailto:contact@zen-altitude.fr).