

Conditions générales de vente et d'utilisation

ZEN ALTITUDE

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 ainsi que l'achat (y compris par un tiers) valent 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. Tout passager devra s'être acquitté de l'intégralité de son billet pour effectuer son vol.

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

- Cartes Visa et Mastercard
- Espèces

1-6 AFFRÈTEMENT

ZEN Altitude réalise ses vols 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 18 mois à compter de leur date d'émission. Ils sont non remboursables hormis dans la stricte condition évoquée au chapitre 1-10.

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

Chèque cadeau : valeur faciale de 50€ - valable 6 mois à compter de leur date d'émission. Non remboursable.

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

1-9 PROGRAMMATION DE VOL

Les passagers disposent d'un délai de 18 mois pour contacter la Compagnie ZEN Altitude afin de programmer leur vol,

La Compagnie ZEN Altitude propose des vols semaine et week-end, jours fériés (hors Noël et 1er de l'An).

Pour des raisons liées aux contraintes de planification, ZEN Altitude vous proposera deux dates de vol, hors week-end, au delà de la validité du billet. Ceci exclusivement dans le cas où le premier appel pour la programmation de votre vol s'effectuerait 16 mois après la date de début de validité de votre titre d'embarquement.

1-10 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.

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 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, hors week-end. Il ne sera procédé qu'à une seule prolongation de 6 mois,

En cas de non présence du client le jour et à l'heure prévu, 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). Nos billets seront strictement remboursés dans cet unique cas précis d'annulation,

ZEN Altitude se réserve le droit d'annuler le vol pour des raisons d'ordre privé indépendante de sa volonté.

1-11 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.

1-12 ASSURANCES

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

Avis aux passagers concernant la limitation de responsabilité : le montant de la garantie, au titre de la responsabilité du transporteur à l'égard des personnes non transportées et à l'égard des occupants est de 5 000 000 euros, limite unique et confondue par événement et ce quel que soit le nombre de sinistres enregistrés au cours du même événement. 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.

1-13 RÉGLEMENT A BORD DE NOS AÉRONEFS

Vous devez être en possession de votre billet et des conditions générales de vente dûment signées par vos soins pour monter à bord de notre aéronef. 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 : seuls les appareils photos et caméscopes de petite taille sont autorisés à bord de la nacelle ; ils doivent être embarqués dans une housse de protection. Ils devront également y être réintroduits et posés au fond de la nacelle avant l'atterrissage.

Droit de diffusion d'images : l'équipe de Zen Altitude prend des photos "souvenirs" du vol de ses passagers et s'autorise le droit de les afficher sur son site web ZEN Altitude.com, FaceBook, You Tube et tout autre site pouvant servir à la promotion des vols en montgolfières.

ZEN Altitude ne cède, ni ne loue les images prises par son équipe à de quelconque tiers. Les passagers dont leur visage apparaîtraient acceptent leur diffusion sans recours contre ZEN Altitude. L'acceptation des CGV incluant cet accord de diffusion. Néanmoins, Zen Altitude pourra retirer toute image jugée inopportune par un client sans que ce dernier puisse prétendre à quoique ce soit en terme de dédommagement ou rétribution. Cette demande de retrait d'image devra se faire par écrit en RAR à ZEN Altitude qui s'engage à les retirer dans les meilleurs délais.

Téléphone portable : Les téléphones portables doivent être mis en mode avion.

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. De plus, à partir de 70 ans, il sera demandé une attestation médicale stipulant que l'état de santé de la personne concernée ne présente aucune contre-indication à la pratique d'un vol en montgolfière.

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 6 ans. Tout enfant mineur doit être accompagné d'un adulte responsable . 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.(115cm)

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 de 45 minutes. 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.

1-14 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 la nacelle Ultramagic C4 et du vol montgolfière afférent impliquent aux passagers une station debout durant une durée maximum d'une heure trente (01H30) et une hauteur minimum du passager d'un mètre vingt (1,35 mètre). 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.

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.

PMR non autonome : Lorsqu'une PMR déclare qu'elle est 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 ; 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

Vol du matin : ce vol est confirmé la veille au soir entre 20h00 et 21h00 par un appel de Zen Altitude.

Vol fin d'après-midi : ce vol est confirmé entre 12h00 et 14h00 par un appel de ZEN Altitude.

Lors de l'appel, ZEN Altitude vous indiquera l'heure exacte et le lieu du rendez-vous.

Dans le cas où le vol ne peut avoir lieu, il est reporté à une autre date établie conjointement en le client et ZEN Altitude au mieux des disponibilités de chacun.

2 - DISPOSITIONS COMMUNES

2-1 DONNEES ZEN ALTITUDE

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

Structure juridique : SARL

Immatriculation : 810.420.273 RM 65 – RCS Tarbes

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

Contacts

Tél. portable : 06 27 08 08 98
Courriels : contact@zen-altitude.fr

2-2 CONFIDENTIALITE

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

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 :

2 – route Labastide Darré – 65140 Saint Sever de Rustan – contact@zen-altitude.fr

Lu et approuvé,

le

Madame.....

Madame.....

Monsieur.....

Monsieur.....

Signature

Signature