

# Conditions générales de vente

## ZEN ALTITUDE

### DISPOSITIONS APPLICABLES

### AU TRANSPORT PUBLIC DE PASSAGERS EN MONTGOLFIERE

---

#### 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.

-Les passagers acceptent les contraintes spécifiques liées à l'organisation d'un vol en montgolfière et notamment les conditions météorologiques et aérologiques qui peuvent conduire au report d'un vol : vent, risque de précipitations, brume, orages, etc.

-les présentes conditions s'imposent à l'acheteur comme au bénéficiaire du titre de transport. La commande par un tiers vaut acceptation des conditions générales de vente pour le compte du bénéficiaire. L'enregistrement du passager (communication identité, poids, âge, coordonnées téléphoniques) confirme son acceptation définitive des présentes clauses, y compris pour les titres de transport acquis par un tiers.

#### CONDITIONS GÉNÉRALES

Les clients et passagers déclarent connaître et accepter les conditions générales de vente. La commande ainsi que l'achat de titre de transport (y compris par un tiers) valent acceptation de ces conditions.

#### ACHAT DES TITRES DE TRANSPORT

Les achats de titres de transport de ZEN Altitude peuvent être effectués par internet, envoi postal ou à notre Siège Social.

Tout passager devra s'être acquitté de l'intégralité de son titre de transport pour embarquer à bord de la montgolfière.

Chaque passager devra **obligatoirement être en possession d'un titre de transport** pour accéder à l'embarquement à bord de la montgolfière.

#### TARIFS APPLICABLES

Les tarifs de ZEN Altitude sont valables à partir du 1er janvier 2021 et sont modifiables sans préavis. Ils comprennent l'assurance responsabilité civile transport et s'entendent pour un vol en montgolfière. **Nos titres de transport ne sont en aucun cas 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. Les tarifs comprennent : le vol en montgolfière, le toast des aérostiers. L'aller et le retour sur le site d'envol sont offerts.

Tarif - Prestation Evènement CIEL Adulte (13-70ans) = 220€ Enfant (6-13ans)=150€

Prestation Prestige – Privatisation nacelle 2 passagers=550€ -

Privatisation 3 passagers=770€

## MODE DE PAIEMENT

ZEN Altitude accepte les modes de paiements suivants:

- Chèques bancaires ou postaux
- Espèces

ZEN Altitude dispose d'un site internet ([www.zen-altitude.fr](http://www.zen-altitude.fr)) proposant des ventes de titres de transport en ligne.

## VALIDITÉ DES TITRES DE TRANSPORT

Les titres de transport émis par ZEN Altitude sont valables 18 mois à compter de leur date d'émission. Ils sont **non remboursables**. Il en est de même des acomptes réglés en ligne via notre site marchand : [www.zen-altitude.fr](http://www.zen-altitude.fr).

Les titres de transport ne sont pas nominatifs et sont parfaitement cessibles durant leur période de validité.

- Obligation de diligence : le bénéficiaire d'un titre de transport a l'obligation de s'enregistrer et de communiquer ses informations (identité, poids, âge, coordonnées téléphoniques) sous 30 jours suivant l'achat dudit titre de transport.
- Défaut de réponse : à défaut de régularisation de la communication des informations nécessaires dans un délai maximum de 2 mois suivant l'achat du titre de transport, la responsabilité de ZEN Altitude ne pourra être engagée en cas de manque de disponibilité, de retard d'enregistrement réduisant d'autant la période effective de validité.
- Expiration : tout retard d'enregistrement réduit d'autant la période effective de validité du titre de transport et incombe exclusivement au client. ZEN Altitude ne pourra être tenue responsable d'un défaut de disponibilité dans les derniers mois de validité si l'enregistrement a été tardif.

## CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES ET REPORTS

Les passagers reconnaissent avoir été informés des conditions météorologiques et aérologiques particulières requises par la pratique de la montgolfière (vent faible, absence de conditions orageuses ou pré-orageuses, brume, pluie, ...)

La sécurité est une priorité absolue et prime sur le vol.

Celui-ci peut donc faire l'objet d'un report (ou d'un ajournement) suite à des conditions météorologiques défavorables. Seul le pilote est apte à apprécier l'opportunité d'un vol.

Dans ce cas, ZEN Altitude ne sera pas redevable des frais de déplacement ou

d'hébergement engagés par les passagers. Les titres de transport resteront **valables durant la période de validité restante.**

## FIN DE VALIDITE ET ALEAS

L'approche de la date d'expiration du titre de transport ne crée aucune obligation de priorité ou de résultat pour ZEN Altitude, particulièrement si le passager a :

- restreint ses disponibilités de vol ou a tardé à s'enregistrer,
- fait le choix et exigé des dates spécifiques,
- totalisé 5 refus,
- s'est enregistré tardivement

## PROGRAMMATION DES VOLS

ZEN Altitude propose exclusivement des vols au lever du jour (vols du matin).

La programmation se fait à distance des dates proposées afin de répondre aux exigences de constitution de nacelles et donc du devis de masse (rapport embarquement/portance).

- Restrictions passagers : le passager ne peut imposer de dates restrictives. Le passager envisageant uniquement un créneau en week-end ou vacances scolaires réduit le champ des possibilités considérablement et assume seul le risque de non exécution du vols avant la fin de validité de son titre d'embarquement si les conditions météorologiques ne permettent pas le vol sur ces créneaux spécifiques.
- Refus de dates : ZEN Altitude est dégagée de sa responsabilité de plein droit si le passager procède à 5 refus de dates de vol proposées par la compagnie.

## DUREE DU VOL

Le temps de vol minimum est de 45 minutes. Le contrat est considéré exécuté dès lors que le vol a atteint une durée minimale de 35 minutes.

## ENREGISTREMENT ET DISPONIBILITE

Au premier contact du passager, ZEN Altitude demande :

- ▶ à ce que lui soit adressé les informations nécessaires (identité, poids, âge,) par SMS.
- ▶ au passager de se rendre sur le site afin de prendre connaissance des conditions générales de vente

**Délai de réponse : selon les procédures de ZEN Altitude, si les informations nécessaires à l'enregistrement ne sont pas communiquées dans un délai de deux mois après ce premier contact, ZEN Altitude ne pourra être tenue responsable**

d'un défaut de disponibilité de vol.

## **CONFIRMATION DU VOL**

ZEN Altitude contactera **par SMS uniquement** (comme stipulé lors de la programmation du vol) le (les) passager(s) pour confirmation **la veille entre 20h00 et 21h00 pour le vol du matin.**

**Il appartient donc au(x) passager(s) de prendre connaissance des messages transmis par ZEN Altitude et de communiquer des coordonnées téléphoniques à jour.**

## **ANNULATION – REPORT ZEN Altitude**

La sécurité est une priorité et prime sur le vol. Celui-ci peut donc faire l'objet d'un report suite à des conditions météorologiques et aérologiques défavorables ;

**Seul le pilote est apte à apprécier l'opportunité d'un vol. Cette annulation peut se produire sur le lieu de décollage. L'annulation météo (force majeure) donne lieu exclusivement à un report.**

Dans ce cas, la Compagnie ZEN Altitude ne sera pas redevable des frais de déplacement, d'hébergement et restauration engagés par les passagers pour se rendre sur le lieu de rendez-vous et les titres de transport resteront valables durant leur période de validité restante.

## **ANNULATION – REPORT – PASSAGER**

- Report : en cas de report de date de la part d'un passager, nous vous demandons de nous prévenir **au minimum 7 jours avant. À défaut de ce délai, l'annulation sera constatée et le vol sera considéré comme réalisé.**

**Il ne sera procédé à aucun remboursement.**

- Non présentation du passager ou des passagers : en cas de non présentation du ou des passagers à l'heure précise du rendez vous confirmé par ZEN Altitude, l'annulation de fait sera constatée et le vol sera considéré comme réalisé.

**Il ne sera procédé à aucun remboursement.**

## **ANNULATION INDISPONIBILITE PILOTE:**

Il ne sera pas procédé à aucun remboursement en cas d'indisponibilité du pilote du vol quelles que soient les raisons ; inaptitude physique temporaire, et indisponibilité personnelle (décès dans son entourage....) exemples non exhaustifs.

## **CONDITIONS D'EMBARQUEMENT**

Pour des raisons de sécurité, ZEN Altitude n'embarque pas les femmes enceintes ni les personnes de plus de 70 ans. ZEN Altitude n'embarque pas les enfants de moins de 6 ans. Tout mineur doit être accompagné d'un adulte responsable.

Toute personne sous l'emprise de drogue ou d'alcool se verra refuser l'accès à bord de la montgolfière sans aucun remboursement.

Le passager doit être capable de rester debout pendant toute la durée du vol et être en mesure de monter/descendre de la nacelle par ses propres moyens.

## **CLAUSE DE RESILIATION ADMINISTRATIVE OU TECHNIQUE**

ZEN Altitude se réserve le droit d'interrompre ses prestations pour des raisons administratives, techniques ou de force majeure,

Dans l'éventualité d'une impossibilité définitive d'assurer les vols avant la fin de validité du titre de transport, la responsabilité de ZEN Altitude sera limitée au remboursement au prorata du temps de validité restant, à l'exclusion de tout autre dédommagement

## **CONDITIONS DE VOLS**

Les passagers doivent **obligatoirement** être en possession d'un titre d'embarquement (matérialisé ou électronique).

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.

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, nous n'embarquons pas les personnes présentant des conditions incompatibles avec le vol (maladies et fragilités invalidantes, grossesse, prothèses, épilepsie, autres troubles pouvant gêner le pilotage, ...).**

**Le Pilote n'est nullement responsable des problèmes médicaux ayant été cachés par un passager dans le seul but de pouvoir malgré tout réaliser son vol.**

Devis de masse :

Le poids du passager (masse) doit être communiqué suite au premier contact. 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.

Le pilote pourra donc prendre la décision de laisser au sol un passager qui aurait minimisé sa masse corporelle ; il en va de la sécurité de tous,

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 peut prendre 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.

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

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 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 de soleil, casquette ou chapeau sont conseillés.

Régime des vols :

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

## **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.

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 —  
65140 – Saint Sever de Rustan

#### Contacts

Tél. portable : 06 27 08 08 98

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

#### **Informatique et libertés :**

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.

#### **LITIGES**

En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. A défaut, les tribunaux compétents seront ceux du siège social de la compagnie ZEN Altitude

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)