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 aerologiques qui peuvent conduire à l'annulation d'un vol : vent, risque de précipitations, brume,...

CONDITIONS GÉNÉRALES

Les clients et 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.

ACHAT DES BILLETS

Les achats de billets peuvent être effectués par internet, envoi postal ou à notre Siège Social. Les billets seront expédiés à réception du règlement. Tout passager devra s'être acquitté de l'intégralité de son billet pour embarquer à bord de la montgolfière.

Chaque passager doit être en possession d'un billet pour embarquer à bord de la montgolfière.

TARIFS APPLICABLES

Nos tarifs 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 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. L'aller et le retour sur le site d'envol sont offerts.

MODE DE PAIEMENT

Nous acceptons les modes de paiements suivants:
· Chèques bancaires ou postaux
· Espèces

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** . Il en est de même des acomptes réglés en ligne via notre site marchand : www.zen-altitude.fr.

CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES

Les passagers ont été informés des conditions météorologiques et aerologiques particulières requises par la pratique de la montgolfière (vent faible, absence de conditions orageuses ou pré-orageuses) et en acceptent les contraintes.

Confirmation de vols :

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 aerologiques.

Seul le pilote est apte à apprécier l'opportunité d'un vol. Cette annulation peut se produire sur le lieu de décollage.

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 billets resteront valables durant leur période de validité. Le cas échéant, une nouvelle date de vol sera fixée avec le(s) passager(s).

Annulation de la réservation par le ou les passager (s):
Report : En cas de report de date de votre part, 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 DONC 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.

I**L NE SERA DONC PROCÉDÉ À AUCUN REMBOURSEMEN**T.

Annulation indisponibilité 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.

PROGRAMMATION DE VOL

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

ZEN Altitude embarque des passagers de 6 à 70 ans maximum selon les procédures suivantes : les vols en montgolfière sont proscrits pour les femmes enceintes,

- ZEN Altitude propose uniquement des vols du matin,
- **suite au premier contact des futurs passagers en possession de billets**, ZEN Altitude adresse un SMS afin de recueillir les informations qui sont nécessaires au devis de masse et donc à la programmation du futur vol.
- ces personnes seront contactées **ultérieurement ; la programmation se fait toujours à distance des dates proposées dans un souci de disponibilité des passagers. ZEN Altitude ne pourra être tenu responsable de la non exécution du vol dans le cas où des personnes procèderaient à 5 refus consécutifs de propositions de dates de vols.**
- les vols s'effectuent sous conditions météorologiques et aerologiques et peuvent donc être reportés **autant de fois que nécessaire** jusqu'à l'obtention des conditions de sécurité requises. Pour ces raisons, aucun délai de programmation ne peut être « annoncé » ou « estimé » comme pour toute activité aérienne dépendant exclusivement de la météorologie et aérologie,
- la saison de vols s'étend de mai à novembre.
- l'aérostation se pratique semaine, week-end, jour férié ; en effet, pour des raisons évidentes d'aérologie et de météorologie, les vols ne sont pas programmés uniquement en week-end sauf à constater, et ce n'est pas le cas, que la météorologie se cale en faveur de l'aérostation dés le vendredi soir !!!
- la prestation complète (trajet sur site décollage, gonflage aérostat, vol, pliage aérostat, retour sur lieu de rdv départ) dure environ 2h30 /3h00 ; les vols sont calés sur l'heure officielle de lever de soleil ; ceci est donc parfaitement compatible avec un horaire de travail décalé en semaine ou un RTT ; spontanément, les futurs passagers envisagent un créneau en week-end mais ce choix réduit le champ des possibilités considérablement.

- Selon la saison et donc le devis de masse lié au rapport embarquement/portance, ZEN Altitude ne peut s'engager sur des disponibilités, il est donc très recommandé d'anticiper de vos prises de contact ; de ce fait ZEN Altitude ne pourra être tenu responsable d'un défaut de disponibilité de son planning de vols au cours des deux derniers mois de validité du ou des billets.

Nous insistons sur le fait que la date du premier contact permet aux futurs passagers d'être enregistrés ; ZEN Altitude ne pourra nullement être tenu responsable si les éléments nécessaires à cet enregistrement permettant l'organisation du vol (poids pour devis de masse, âge, identitié et coordonnées téléphoniques) ne lui sont pas communiqués dans un délai de deux mois après l'envoi du SMS

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'encoure aucune responsabilité pour les articles fragiles ou de valeur.

CONDITIONS DE VOLS

Les passagers doivent être en possession de billet (matérialisé ou électronique) et des conditions générales de vente dûment signées pour monter à bord de la 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 : 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.

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, 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,

Nous n'embarquons pas les personnes au delà de 70 ans.

Toute personne sous l'emprise de drogue ou d'alcool se verra refuser l'accés à bord et se verra perdre l'intégralité de son billet.

Devis de masse : Tout poids (masse) doit être annoncé lors de la réservation. 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,

Toutefois, la corpulence du passager ne doit pas être un obstacle à son embarquement dans la nacelle.

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

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 strictement dépendant des conditions météorologiques du jour et leur évolution, nous ne garantissons aucun circuit ou parcours. Ainsi la durée d'un vol se situe entre 35 et 45 minutes maximum. Le pilote se réserve le droit de modifier la durée, 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.
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).

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

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.

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