CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent entre TAKAMAKA EVASION et les personnes réservant une activité (ci-après « le Client »).

Elles peuvent être modifiées par TAKAMAKA EVASION.

L'inscription à une activité implique que l'ensemble des pratiquants majeurs (ou leur représentant légal pour les mineurs) ait pris connaissance des présentes conditions générales et déclare y souscrire.

1. Identification

Identification de l'entreprise

Takamaka Évasion est une micro entreprise représentée par Pierre Hoareau agissant en tant que personne physique. Elle peut être aussi être nommée « l'entreprise » ou « Taka Evasion ». Domiciliée au 34 CHE des Grevilleas 97490 Saint-Denis FRANCE, le numéro de SIRET est 53135374600021

Identification du client

Tout participant est un client dès lors qu'il fait appel à nos services par le biais d'une réservation unipersonnelle ou groupée. La réservation peut être faite par téléphone, messagerie, réseaux, mail, ou sur notre site web. La prestation peut être offerte à un tiers au nom et pour le compte du client par Taka Evasion ou via un bon cadeau.

Prestations

Les descriptions de sorties contenues sur le site internet www.takamaka-evasion.com et, de manière générale, toutes informations fournies au Client concernant les parcours, horaires et distances sont données à titre indicatif. Elles correspondent aux prestations couramment proposées par Takamaka Évasion mais ne peuvent en aucun cas constituer un engagement contractuel.

Lesdites informations sont en effet susceptibles d'être modifiées à tout moment en fonction notamment de la météo, l'état du canyon, le niveau du groupe et du matériel.

Par sécurité certains obstacles peuvent être évités.

Devoir sortir du canyon par sécurité fait partie du sport et ne peut être considéré comme un motif de remboursement ou de réduction.

2. Encadrement des activités

Toutes nos activités sont encadrées par des moniteurs diplômés d'État, déclarés et assurés (assurance Responsabilité Civile Professionnelle).

La qualification des guides est consultable sur le site du ministère des sports :

https://recherche-educateur.sports.gouv.fr/accueil

Takamaka Évasion peut faire appel à des moniteurs indépendants, diplômés, assurés et déclarés auprès des services compétents. Takamaka Evasion contrôle ces informations pour chaque guide.

L'encadrement commence sur le parking véhicule et se termine lorsque les pratiquants ont regagné leur véhicule.

3. Sécurité

Avant de participer à l'activité, il est obligatoire de prendre connaissance et d'accepter les conditions de sécurité suivantes :

- Pour tous les canyons aquatiques, il est impératif de savoir nager et de ne pas être sujet à l'aquaphobie.
- Pour tous les canyons comportant des descentes en rappel, l'absence de sensibilité au vertige est requise.
- Respecter strict des consignes de sécurité fournies par le guide.
- Connaitre et accepter les risques inhérents à l'environnement naturel traversé ainsi que la responsabilité du professionnel qui est limitée à une obligation de moyen en matière de sécurité.

Contre-indications médicales

La pratique du canyoning est déconseillée aux personnes présentant les conditions médicales suivantes :

- Troubles respiratoires (asthme)
- Cardio-vasculaires
- Crises de tétanie
- Epilepsie
- Grossesse, quel que soit le stade
- IMC>25

Si des participants ne présentent aucune contre-indication médicale formelle mais sont soumis à des soins ou traitements spécifiques (asthme, diabète, tendinites…) ou nécessitent une attention particulière, ils doivent impérativement en informer Takamaka Evasion au moment de la réservation et le rappeler au guide avant le départ de la sortie.

4. Encadrement de mineurs :

Mineurs non accompagnés :

Les mineurs de moins de 14 ans non-accompagnés par un adulte (responsable légal) ne sont pas acceptés dans les activités dites « collectives ».

Les mineurs de 14 à 18 ans non-accompagnés peuvent être acceptés dans les activités dites « collectives », sous réserve d'autorisation parentale et sous certaines conditions (niveau sportif, habileté...). Dans ce cas, une autorisation parentale doit être signée par le représentant légal le jour de l'activité.

Dans le cas où l'activité nécessite un déplacement sur site (falaise, canyons, grotte, etc.), le transport du mineur doit être assuré par le représentant légal.

Mineurs dans le cadre CVL / CLSH / Scolaire :

L'organisme organisant le séjour ou la sortie devra être en capacité de fournir au moniteur de Takamaka Evasion pour chaque participant (jeune et animateur) :

– une attestation de natation de 25 mètres et de capacité à s'immerger,

– un certificat médical de non contre-indication pour l'activité choisie.

D'autre part, Takamaka Evasion s'engage à fournir les attestations et documents nécessaires à l'organisation du séjour / de la sortie (habilitation DRJSCS, assurances, diplômes des encadrant, etc.)

L'encadrement des jeunes mineurs est soumis à une réglementation qui limite la sortie à 8 jeunes et 1 animateur (maximum). Chaque groupe de mineurs doit être accompagné de 2 adultes dont un animateur du centre et le moniteur encadrant l'activité.

5. Effets personnels

Les effets personnels (montres, bijoux, lunettes, caméras embarquées, appareils photo, etc.) et les conséquences de leur usage restent sous l'entière responsabilité des participants. Takamaka Evasion décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration de ces objets dans le canyon ou dans un véhicule laissé sur un parking.

6. Conditions d'annulation / report / retard

Annulation ou report par Takamaka Évasion

L'activité pourra être annulée ou reportée à une date ultérieure en fonction des disponibilités du planning pour des raisons de sécurité, sans préavis ni indemnité de préjudice (frais de transport, hébergement), dans les cas suivants :

- Conditions météorologiques défavorables (pluie, orages, instabilité des prévisions)
- Cas de force majeure indépendant de notre volonté
- Nombre insuffisant de participants (minimum requis précisé sur la fiche de description du canyon).

Dans ces situations, le client peut choisir de refuser le report et sera intégralement remboursé si un paiement a été effectué.

Seul le moniteur en charge de l'encadrement et de la sécurité du groupe est habilité à annuler une activité en raison des conditions météorologiques. Cette décision est souveraine.

Une sortie ne pourra être annulée en raison de conditions météorologiques, que si celles-ci génèrent un risque dans la pratique de l'activité.

La sécurité des pratiquants étant notre priorité, aucune prise de risque ne sera engagée.

À titre exceptionnel, le moniteur est en droit de refuser la participation d'un client si l'une des conditions suivantes est constatée :

- Condition physique inadéquate pouvant entraîner une situation dangereuse pour le participant ou le groupe
- Absence d'un équipement individuel obligatoire, notamment des chaussures adaptées
- Comportement incompatible avec la sécurité de l'activité (non-respect des consignes, consommation d'alcool ou de stupéfiant,…)

En fonction des cas, le participant pourra se voir proposer un avoir non nominatif valable six mois pour un montant allant de 70% à la totalité du montant total réglé.

Takamaka Évasion se réserve le droit d'annuler une réservation si l'une des conditions suivantes n'est pas respectée :

- Les informations essentielles (prénoms, tailles et poids des participants) n'ont pas été communiquées.
- Un participant en surpoids (IMC > 25) n'a pas contacté Takamaka Évasion en amont pour

valider ses capacités physiques et l'absence de risques médicaux.
- Le numéro de téléphone fourni lors de la réservation est incorrect ou injoignable.
- Le client a annulé une précédente réservation à moins de 72 heures de l'activité.
- Le client a effectué une réservation double ou multiple en réservant la même activité à des dates différentes pour le même participant.

En cas d'interruption lors de la prestation, le client ou participant ne peut prétendre à aucun remboursement et la totalité de la prestation reste due.

Annulation ou retards des participants

Toute réservation effectuée par téléphone, e-mail ou via le site internet peut être annulée jusqu'à 10 jours avant la date et l'heure de l'activité sans frais.

Toute réservation effectuée par téléphone, e-mail ou via le site internet peut être annulée jusqu'à 72 heures avant la date et l'heure de l'activité mais des frais de réservation de 15 € par personne seront retenus.

Pour toute annulation intervenant moins de 72 heures avant l'activité ou en cas de non-présentation au rendez-vous à l'heure indiquée (ou retard supérieur à 20min), l'intégralité du montant de la prestation sera due. Aucune remise ni remboursement ne pourra être accordé.

Cas spécifiques des canyons niveau « Expédition » : l'annulation de ces prestations est possible sans frais jusqu'à 15 jours avant la date prévue. Passé ce délai, la prestation sera intégralement due.

Conditions particulières pour les groupes

Si le nombre de participants est inférieur à celui prévu lors de la réservation, l'organisateur doit en informer Takamaka Évasion au moins 72 heures avant la date de l'activité.
À défaut, toutes les places initialement réservées restent dues.

Cas exceptionnels de remboursement ou de non-facturation

Un remboursement ou une non-facturation peut être accordé uniquement dans les situations suivantes :

1. Accident ou maladie avérée rendant la participation impossible (sur présentation d'un certificat médical)
    - La fatigue musculaire ou articulaire, résultant d'un programme d'activités trop intense ou d'une soirée trop arrosée, ne sont pas des motifs valables d'annulation.
    - Ce remboursement ou cette non-facturation s'appliquent uniquement au participant nommé sur le certificat médical (exception faite des mineurs sous la responsabilité d'un adulte accompagnant concerné).
    - L'annulation doit impérativement être signalée avant l'heure de départ de l'activité.
2. Panne de véhicule ou accident empêchant l'utilisation du moyen de transport (sur présentation d'un justificatif). Ce remboursement ou cette non-facturation s'applique au groupe transporté dans le véhicule dans la limite du nombre de places du véhicule concerné.

7. Lieu, horaires de rendez-vous et retards

Une heure et un lieu de rendez-vous sont systématiquement communiqués avant l'activité. Il

appartient aux participants de s'y rendre par leurs propres moyens.

Pour respecter les conditions de sécurité, l'organisation et les autres participants, un retard maximum de 20 minutes est toléré.

⚠️ Au-delà de ce délai, le guide débutera l'activité et aucun remboursement ni indemnisation ne pourra être exigé.

8. Bon cadeau

Takamaka Évasion propose l'acquisition de « bons cadeaux » destinés à être offerts à un bénéficiaire désigné lors de l'achat afin de lui permettre de participer à une ou plusieurs activités.

Le choix de l'activité s'effectue lors de la procédure d'achat sur le site www.takamaka-evasion.com

Le « bon cadeau » est un document transmis au client par voie électronique (par e-mail) ou par courrier postal (en option). Il précise les informations relatives à l'activité offerte et le bénéficiaire désigné. À réception, le client est tenu de vérifier l'exactitude des informations figurant sur le document avant de le transmettre au bénéficiaire. Il s'engage également à lui communiquer les présentes Conditions Générales de Vente.

Utilisation du bon cadeau et validité

Le bénéficiaire du bon cadeau peut effectuer sa réservation en ligne ou par téléphone en mentionnant le numéro du bon cadeau. En l'absence de cette mention, le guide se réserve le droit de refuser la participation du bénéficiaire.

Sur demande du bénéficiaire et après accord de Takamaka Évasion, le bon cadeau peut être converti en une réduction d'un montant équivalent à sa valeur initiale appliqué au règlement d'une autre activité. Si le montant de la nouvelle prestation est supérieur à la valeur du bon, le bénéficiaire devra s'acquitter du solde. Si le montant est inférieur, aucun remboursement ne sera effectué mais un avoir correspondant à la différence peut être délivré sous réserve d'un accord avec Takamaka Évasion.

Le bon cadeau est valable 1 an à compter de sa date d'émission. Aucune prolongation ne pourra être accordée une fois la date de validité expirée. La ou les prestations doivent impérativement être réalisées avant la date d'expiration du bon cadeau.

Droit de rétractation

Conformément aux articles L.121-20 et suivants du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de sept jours francs à compter de l'achat pour exercer son droit de rétractation.

Pour ce faire, il doit adresser une demande écrite à Takamaka Évasion en mentionnant ses coordonnées ainsi que celles du bénéficiaire du bon cadeau.

Le bon cadeau n'est remboursable que dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation par le client.

Demande de prolongation de validité du bon cadeau

L'acheteur ou le bénéficiaire d'un bon cadeau peut solliciter une prolongation de sa durée de validité auprès de Takamaka Évasion.

Cette demande doit être effectuée au plus tard 30 jours avant la date d'expiration du bon cadeau. Toute demande formulée après ce délai ne pourra être prise en compte.

Ce service est payant et son coût est calculé par mois plein à compter de la date d'expiration du bon cadeau (aucun prorata n'est appliqué). Le tarif est fixé à 10 € par mois supplémentaire, payable par chèque, virement bancaire ou Lydia.

La prolongation maximale d'un bon cadeau est limitée à un an.

Demande de remboursement

L'acheteur ou le bénéficiaire d'un bon cadeau peut solliciter un remboursement partiel pour les motifs suivants uniquement :

- Maladie ou accident entraînant une incapacité de travail d'une durée supérieure à six mois, sur présentation d'un justificatif médical.
- Grossesse, lorsque son début intervient au cours des quatre premiers mois de validité du bon cadeau et sur présentation d'un justificatif médical.
- Départ définitif de l'île de La Réunion, sur présentation d'un justificatif (billet d'avion, résiliation de bail de location, etc.).

Une retenue de 15 % du montant du bon cadeau sera systématiquement appliquée afin de couvrir les frais de gestion.

La demande de remboursement doit être adressée par e-mail à [insérer adresse e-mail] au plus tard 30 jours avant la date d'expiration du bon cadeau.

9. Réservation et paiement

Réservation

Les participants peuvent s'inscrire uniquement après consultation de la fiche technique de l'activité où sont précisés les prérequis, la difficulté de la sortie et le contenu détaillé de la prestation.

La réservation est effective à réception d'une confirmation par mail ou SMS.

Le minimum de participants requis pour la tenue de l'activité tient compte d'éventuelles annulations de dernière minute et varie selon la prestation (voir fiche technique).

Modalités de paiement

Les règlements sont acceptés par chèque bancaire, espèces ou virement bancaire (sur demande préalable).

Le règlement s'effectue auprès du guide avant l'activité. Chaque moniteur étant travailleur indépendant, les règlements par chèque doivent être libellés à son nom.

Conditions particulières pour les groupes

Pour toute réservation de groupe de dix participants ou plus, un acompte de 30 % du montant total de la prestation est exigé afin de valider la réservation.

Toute personne inscrivant d'autres participants s'engage à communiquer l'ensemble des informations figurant sur la fiche technique de l'activité réservée à chaque membre du groupe.

Facturation et pénalités de retard

Si le paiement n'a pas été effectué, une facture du montant total de la prestation sera envoyée au client avec un délai de règlement d'un mois. En cas de non-paiement dans ce délai, une procédure de recouvrement sera engagée par un prestataire externe dont le coût sera ajouté à la facture. Conformément à l'article D.441 du Code du commerce, une indemnité forfaitaire de 40 € sera due de plein droit dès le premier jour de retard de paiement et des pénalités de retard seront appliquées au taux de 10% par an.

10. Assurance

Responsabilité civile

Takamaka Évasion et chaque moniteur intervenant sont couverts par une assurance responsabilité civile professionnelle.

Il est fortement recommandé à chaque participant de souscrire une assurance individuelle couvrant les éventuels dommages causés ou subis lors d'un incident ou accident :

- sans lien direct avec la pratique des activités,
- ne résultant ni d'une faute du moniteur, ni d'une défaillance du matériel fourni.

Il est conseillé à tous les participants de souscrire une assurance individuelle accident, telle que l'assurance ALLIANZ https://www.allianz.fr/assurance-particulier/famille-loisirs/protection-de-la-famille/assurance-loisirs/sport-amateurs.html

Des informations complémentaires sur les conditions d'assurance peuvent être fournies sur simple demande.

11. Propriété audiovisuelle et droits à l'image

Chaque activité implique l'acceptation sans restriction de l'utilisation de l'image des participants à des fins promotionnelles ou publicitaires sur tous les supports de communication de Takamaka Evasion (« papier » ou numérique tels que site internet, réseaux sociaux, etc.), sauf demande écrite mentionnant la date de la sortie et une photo pour identification.
Conformément à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les participants disposent d'un droit d'accès et de rectification ou suppression des informations les concernant.

Les photos et vidéos prises lors des activités sont offertes par Takamaka Evasion et ne sont pas un dû. Il peut arriver que le reportage photos soit impossible ou n'atteigne pas le standard de qualité attendu et aucune demande de contrepartie ne sera recevable.

12. LITIGE ET MEDIATION A LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).
A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la

liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

Médiateur Réunion
M. Thomas PITON
contact@mediateur.re
06.93.87.84.48