CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Séjours et activités de montagne

Lilika – Caroline Aphessetche

Dernière mise à jour : 9 novembre 2026

Préambule – Champ d'application

Les présentes conditions particulières de vente (ci-après les « Conditions de vente ») régissent les ventes de séjours et prestations touristiques commercialisés sous le nom Lilika par Caroline Aphessetche. Elles s'appliquent aux voyageurs consommateurs ou non-professionnels, sous réserve des dispositions impératives applicables.

Les séjours proposés par Lilika peuvent comprendre plusieurs services de voyage et constituent, lorsqu'ils répondent aux critères légaux, des forfaits touristiques au sens de l'article L.211-2 du Code du tourisme. Les droits impératifs accordés au voyageur par le Code du tourisme prévalent sur toute stipulation contraire des présentes Conditions de vente.

La fiche descriptive du séjour, le formulaire de réservation, le récapitulatif de commande et les présentes Conditions de vente forment les documents contractuels remis au voyageur. En cas de contradiction, les dispositions impératives s'appliquent ; pour les caractéristiques propres au séjour, la fiche descriptive et le contrat individuel prévalent sur les présentes Conditions de vente.

1. Identité et statut de l'organisateur

Les séjours présentés sur le site www.lilika.fr sont organisés et commercialisés par :

- Lilika – Caroline Aphessetche, entreprise individuelle
- Adresse : 249, route de Fiteraenea, 64220 Lasse, France
- Téléphone : 06 72 24 17 38
- Courriel : caroline.aphessetche@gmail.com
- Site internet : www.lilika.fr
- SIRET : 453 311 987 00052
- Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours Atout France : IM064240001
- Garant financier : GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris
- Assureur de responsabilité civile professionnelle déclaré dans les CGV initiales : HDI GLOBAL SE, Tour Trinity, 1 bis place de la Défense, 92035 Paris La Défense Cedex.

Lilika conçoit, valide, organise et commercialise des séjours de pleine nature, notamment des séjours de randonnée pédestre, de raquettes à neige et de canyoning, en France et en Europe. Les séjours sont destinés principalement à un public adulte francophone. Ils sont encadrés par des professionnels titulaires des qualifications requises pour les activités proposées (notamment accompagnateurs en moyenne montagne, guides de haute montagne ou professionnels qualifiés en canyonisme).

2. Informations précontractuelles et documents du séjour

Avant toute réservation, Lilika met à disposition du voyageur, sur la fiche descriptive du séjour et/ou sur un support durable, les informations essentielles prévues par le Code du tourisme. Selon le séjour, elles comprennent notamment :

- la destination, les dates, la durée, l'itinéraire prévisionnel et les lieux de départ et de retour ;

- les prestations incluses et non incluses, les hébergements, les repas et les transports éventuellement compris ;
- le prix total TTC, les frais supplémentaires éventuels connus ou leur nature lorsqu'ils ne peuvent être calculés à l'avance ;
- le nombre minimal et, le cas échéant, maximal de participants ainsi que la date limite d'annulation si le minimum n'est pas atteint ;
- les conditions de paiement, d'annulation, de modification et de cession ;
- les formalités administratives et sanitaires connues ;
- les assurances obligatoires ou facultatives proposées ;
- les caractéristiques physiques et techniques du séjour : distances, dénivelés, durées indicatives, altitude, nature du terrain, niveau requis, matériel nécessaire et poids indicatif du sac lorsque pertinent ;
- les informations utiles relatives à l'accessibilité et à l'adaptation du séjour aux besoins du voyageur.

Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat. Elles ne peuvent être modifiées que dans les conditions prévues par la loi et, le cas échéant, avec l'accord exprès du voyageur.

Le voyageur est invité à conserver la fiche descriptive, le récapitulatif de réservation, les présentes Conditions de vente et les éventuelles notices d'assurance.

3. Réservation et formation du contrat

3.1. Demande de réservation

La réservation s'effectue au moyen du formulaire dédié sur www.lilika.fr ou par tout autre moyen expressément accepté par Lilika. Le voyageur renseigne avec exactitude les informations demandées et vérifie l'adéquation du séjour avec ses capacités, ses attentes et ses contraintes.

3.2. Confirmation

La réservation devient ferme après réception par Lilika du formulaire complété, de l'acceptation des présentes Conditions de vente et du versement de l'acompte prévu à l'article 4, sous réserve de la disponibilité des places. Lilika adresse au voyageur une confirmation sur support durable, accompagnée ou suivie du contrat et des informations propres au séjour.

L'accusé de réception automatique d'une demande ne vaut pas confirmation définitive si la disponibilité ou la réalisation du séjour reste à confirmer. Le contrat est conclu lorsque Lilika confirme expressément la réservation.

3.3. Exactitude des informations

Le voyageur est responsable de l'exactitude des informations communiquées, notamment de ses coordonnées, de son identité et des éléments utiles à l'organisation et à la sécurité du séjour. Il informe Lilika sans délai de toute modification pertinente.

4. Prix et modalités de paiement

Les prix sont exprimés en euros TTC. Le prix du séjour et les prestations comprises sont ceux indiqués sur la fiche descriptive et le récapitulatif contractuel au jour de la réservation.

Sauf mention contraire dans la fiche descriptive, ne sont pas compris dans le prix :

- le transport jusqu'au lieu de rendez-vous et depuis le lieu de dispersion ;
- les dépenses personnelles et consommations non prévues au programme ;
- les assurances facultatives ;
- les prestations ou services achetés directement par le voyageur en dehors du forfait ;
- les taxes ou frais expressément indiqués comme non inclus, lorsqu'ils sont légalement dus et portés à la connaissance du voyageur avant la conclusion du contrat.

Sauf indication différente sur la fiche du séjour, les modalités de paiement sont les suivantes : acompte de 30 % à la réservation ; solde payable au plus tard 30 jours avant le départ. Pour toute réservation effectuée moins de 30 jours avant le départ, le prix total est exigible à la réservation.

Les moyens de paiement acceptés sont, sous réserve de leur disponibilité au moment de la réservation : paiement en ligne sécurisé, chèque, virement bancaire, espèces dans les limites légales, chèques-vacances, Eusko et bon cadeau. Les conditions particulières d'utilisation d'un bon cadeau sont communiquées lors de son émission.

En cas de non-paiement du solde à l'échéance, Lilika adresse une relance au voyageur et lui accorde un délai raisonnable pour régulariser. À défaut de paiement après mise en demeure restée sans effet, Lilika pourra résoudre le contrat dans les conditions légales et réclamer, le cas échéant, les frais de résolution applicables au voyageur.

5. Révision du prix

Le prix convenu à la réservation est ferme, sauf si le contrat prévoit expressément une révision dans les conditions de l'article L.211-12 du Code du tourisme. À défaut de clause particulière de révision figurant clairement au contrat et indiquant la méthode de calcul, aucune majoration du prix ne pourra être appliquée après la conclusion du contrat.

Si une clause de révision est expressément prévue dans le contrat individuel, elle ne pourra porter que sur les variations légalement autorisées (coût du transport lié notamment au carburant ou à l'énergie, taxes et redevances imposées par un tiers, taux de change). Toute variation devra être calculée, justifiée et notifiée sur support durable au plus tard 20 jours avant le début du séjour. Toute baisse des coûts concernés ouvrira droit à une réduction correspondante du prix.

6. Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28, 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée, lorsque les conditions légales de cette exception sont réunies. Le voyageur reste toutefois titulaire des droits de résolution prévus par le Code du tourisme, notamment à l'article L.211-14.

7. Formalités administratives, sanitaires et documents de voyage

Le voyageur doit vérifier, avant la réservation puis avant le départ, qu'il dispose des documents d'identité, passeports, visas, autorisations et justificatifs requis pour les pays visités et traversés, en tenant compte de sa nationalité et de sa situation personnelle. Il doit également se renseigner sur les formalités sanitaires et vaccinations éventuellement exigées.

Lilika communique les informations générales dont elle dispose sur les formalités applicables à la destination. Il appartient au voyageur de vérifier les exigences qui lui sont personnellement applicables auprès des autorités compétentes. Les informations officielles du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères sont accessibles sur https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/ .

Le voyageur qui ne peut participer au séjour faute de documents requis ne peut prétendre à un remboursement automatique. Les frais de résolution prévus à l'article 9 peuvent s'appliquer, sous réserve des droits impératifs du voyageur.

8. Conditions de participation, niveau et état de santé

8.1. Niveau physique et technique

Les séjours de montagne nécessitent une condition physique et, selon l'activité, un niveau technique adaptés au programme. Le voyageur doit lire attentivement la fiche descriptive et s'assurer qu'il possède le niveau annoncé. Il prend notamment en compte les distances, dénivelés positifs et négatifs, durées indicatives, altitude, nature du terrain, conditions climatiques possibles, autonomie requise et port éventuel d'un sac.

En cas de doute sur son aptitude à participer, le voyageur contacte Lilika avant de réserver. Il lui appartient de se préparer physiquement et techniquement au séjour et de signaler avant le départ toute difficulté susceptible d'avoir une incidence sur sa participation.

8.2. Informations de santé

Le voyageur s'engage à informer Lilika, de manière confidentielle et limitée aux informations nécessaires à l'appréciation de la sécurité et de l'organisation du séjour, de toute contre-indication, allergie, traitement ou particularité pertinente

dont la connaissance est indispensable à une participation dans des conditions raisonnables de sécurité. Une pathologie stabilisée n'exclut pas, à elle seule, la participation.

Lorsque la situation le justifie, Lilika peut demander au voyageur de solliciter un avis médical ou des précisions utiles, sans se substituer à un professionnel de santé. Le voyageur demeure responsable de l'exactitude et de l'actualisation des informations communiquées.

8.3. Matériel

Le voyageur doit disposer du matériel individuel obligatoire mentionné dans la fiche technique et se présenter avec un équipement adapté aux conditions de montagne et à l'activité. La fiche précise, selon le séjour, le matériel fourni par Lilika, celui fourni par les prestataires, celui qui peut être loué et celui qui reste à la charge du participant.

Un équipement absent, inadapté ou défectueux peut conduire l'encadrant à refuser la participation à une activité ou à adapter la participation du voyageur lorsque cela est nécessaire pour la sécurité. Les conséquences contractuelles et financières sont appréciées selon les circonstances et les responsabilités de chacun.

9. Annulation par le voyageur et frais de résolution

Le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du séjour. La demande doit être adressée à Lilika par écrit, par courriel ou courrier, de manière à pouvoir établir sa date de réception. La date de réception par Lilika est prise en compte pour déterminer les frais de résolution.

Date de réception de l'annulation	Frais de résolution proposés
Plus de 30 jours avant le départ	0 % du prix du séjour
De 30 à 21 jours avant le départ	30 % du prix du séjour
De 20 à 14 jours avant le départ	50 % du prix du séjour
13 jours ou moins avant le départ	100 % du prix du séjour

Les primes d'assurance déjà souscrites ne sont pas remboursées par Lilika lorsqu'elles sont acquises à l'assureur, sous réserve des conditions du contrat d'assurance. Les demandes de remboursement ou de prise en charge doivent alors être adressées à l'assureur.

En cas d'interruption volontaire du séjour ou de non-présentation au départ, aucun remboursement des prestations non utilisées n'est dû par principe, sous réserve des droits impératifs du voyageur, de la responsabilité éventuelle de Lilika et des garanties d'assurance applicables.

9.1. Résolution sans frais pour circonstances exceptionnelles et inévitables

Le voyageur peut résoudre le contrat sans frais lorsque des circonstances exceptionnelles et inévitables surviennent au lieu de destination ou à proximité immédiate et ont des conséquences importantes sur l'exécution du séjour ou sur le transport des passagers vers la destination. L'appréciation s'effectue au cas par cas au regard des circonstances concrètes et des informations disponibles. Le voyageur a alors droit au remboursement intégral des paiements effectués, sans indemnisation supplémentaire, dans le délai légal.

9.2. Modification demandée par le voyageur

Toute demande de modification (nom, dates, prestations ou autres éléments) doit être adressée par écrit. Elle est traitée dans la mesure du possible. Les frais supplémentaires éventuellement facturés doivent correspondre aux coûts réellement supportés par Lilika ou ses prestataires et être communiqués au voyageur avant confirmation de la modification. Une modification ne peut avoir pour effet de priver le voyageur des droits que lui reconnaît le Code du tourisme.

9.3. Cession du contrat

Le voyageur peut céder son contrat à une personne qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour, tant que le contrat n'a produit aucun effet. Il en informe Lilika sur un support durable permettant d'en obtenir un accusé

de réception, au plus tard sept jours avant le début du séjour, sauf délai plus favorable accepté par Lilika. La cession n'est pas soumise à une autorisation préalable de Lilika.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par la cession, lesquels doivent correspondre aux coûts effectivement supportés par Lilika et être justifiés.

10. Modification ou annulation par Lilika avant le départ

10.1. Annulation pour nombre insuffisant de participants

Lorsque la réalisation du séjour dépend d'un nombre minimal de participants, ce minimum est indiqué sur la fiche descriptive et dans le contrat. Lilika peut résoudre le contrat si ce minimum n'est pas atteint, à condition d'en informer le voyageur dans les délais maximaux suivants :

- séjour d'une durée supérieure à six jours : au plus tard 20 jours avant le début du séjour ;
- séjour d'une durée de deux à six jours : au plus tard 7 jours avant le début du séjour ;
- séjour d'une durée n'excédant pas deux jours : au plus tard 48 heures avant le début du séjour.

En cas d'annulation dans ces conditions, Lilika rembourse l'intégralité des paiements reçus dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours suivant la résolution du contrat. Aucune indemnisation supplémentaire n'est due dans les cas prévus par l'article L.211-14 du Code du tourisme.

10.2. Annulation pour circonstances exceptionnelles et inévitables

Lilika peut résoudre le contrat et rembourser intégralement les sommes versées lorsqu'elle est empêchée d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Le voyageur est informé dans les meilleurs délais. Le remboursement intervient au plus tard dans les 14 jours suivant la résolution du contrat, sans indemnisation supplémentaire dans les conditions prévues par la loi.

10.3. Décision liée aux conditions de sécurité en montagne

Les conditions météorologiques, nivologiques, hydrologiques, l'état du terrain, les fermetures administratives, l'accessibilité des refuges ou hébergements et tout autre facteur de sécurité sont évalués au regard du programme et des circonstances concrètes. Une météo défavorable ou une difficulté de terrain ne constitue pas automatiquement un cas de force majeure ou une circonstance exceptionnelle et inévitable.

Lorsque les conditions rendent le séjour dangereux ou impossible à réaliser conformément au contrat, Lilika examine les solutions raisonnablement possibles : adaptation du programme, itinéraire de remplacement, changement d'activité, report ou annulation. Si le séjour doit être annulé, les règles légales de résolution et de remboursement s'appliquent selon le motif et les circonstances. Les frais déjà engagés ne peuvent être retenus sur les sommes à rembourser que si la loi le permet.

10.4. Modification d'un élément essentiel avant le départ

Si Lilika doit modifier un élément essentiel du contrat avant le départ, elle en informe le voyageur clairement et sur support durable, en précisant les modifications proposées, leurs éventuelles conséquences sur le prix, le délai raisonnable laissé au voyageur pour répondre, les conséquences de l'absence de réponse et, le cas échéant, la prestation de remplacement proposée.

Le voyageur dispose des choix et droits prévus par le Code du tourisme. Si la modification ou la prestation de remplacement entraîne une baisse de qualité ou de coût, une réduction de prix adéquate est accordée. Si le voyageur résout le contrat dans les conditions légales, les paiements sont remboursés au plus tard dans les 14 jours, sans préjudice des éventuels droits à indemnisation.

10.5. Adaptations non substantielles

Les adaptations ponctuelles rendues nécessaires par les conditions réelles de terrain ou de sécurité et qui ne modifient pas substantiellement les caractéristiques essentielles du séjour peuvent être décidées dans les conditions prévues à l'article 11. Elles ne dispensent pas Lilika de ses obligations légales lorsque la modification constitue une non-conformité ou affecte une prestation contractuelle.

11. Conditions naturelles, météorologiques et sécurité en montagne

Les activités proposées se déroulent en milieu naturel et montagnard. Les conditions peuvent évoluer rapidement et comporter des risques inhérents : météo, orages, froid, chaleur, vent, neige, glace, avalanches, crues, chutes de pierres, terrain instable, isolement, altitude, fatigue, éloignement des secours et délais d'intervention.

Le programme, les itinéraires, les horaires, les sommets, les étapes et les activités figurant sur la fiche descriptive sont établis sur la base des informations disponibles au moment de leur conception. Ils constituent le programme contractuel prévisionnel, sous réserve des adaptations justifiées par les conditions réelles et la sécurité.

L'encadrant professionnel apprécie les conditions de pratique et peut, lorsque cela est nécessaire, modifier l'itinéraire, les horaires, les étapes, le lieu de départ ou d'arrivée, renoncer à un sommet ou à un passage, remplacer une activité ou interrompre une sortie. Il peut prendre ces décisions avant ou pendant le séjour, en tenant compte de la sécurité du groupe, du niveau des participants et des conditions du milieu.

Le voyageur s'engage à respecter les consignes de l'encadrant, à ne pas s'écarter du groupe ou de l'itinéraire sans son accord, à signaler immédiatement toute difficulté, fatigue, blessure ou situation anormale et à ne pas entreprendre d'initiative mettant en danger sa sécurité ou celle d'autrui.

Une adaptation raisonnable du programme pour des motifs de sécurité ne constitue pas, à elle seule, une faute de Lilika. Toutefois, les droits du voyageur à une réduction de prix, à des prestations de remplacement ou à une indemnisation demeurent applicables lorsque les conditions légales sont réunies.

Les conditions d'accès aux refuges, hébergements, routes, remontées mécaniques et espaces naturels peuvent être modifiées par leurs exploitants ou les autorités. Lilika informe les voyageurs des conséquences connues et recherche, dans la mesure du possible, une solution adaptée.

12. Encadrement, comportement et interruption de participation

Les séjours sont encadrés par des professionnels disposant des qualifications requises pour les activités qu'ils conduisent. L'encadrant organise l'activité dans le cadre de ses compétences, donne les consignes de sécurité et prend les décisions opérationnelles nécessaires au bon déroulement de la sortie.

Le voyageur s'engage à adopter un comportement respectueux envers les autres participants, les encadrants, les prestataires, les habitants et l'environnement. Sont notamment proscrits les comportements agressifs, discriminatoires, dangereux, le non-respect répété des consignes et toute consommation ou conduite compromettant la sécurité.

Si le comportement d'un participant crée un danger sérieux pour lui-même ou pour autrui, l'encadrant peut prendre les mesures immédiates nécessaires, y compris interrompre sa participation à une activité. Lilika recherche, lorsque cela est possible et sans compromettre la sécurité du groupe, une solution adaptée. Toute exclusion définitive du séjour doit être justifiée par les circonstances et appréciée au regard des obligations contractuelles et légales.

Si un participant ne peut plus poursuivre l'activité en raison de son état physique, d'une blessure, d'une fatigue excessive ou d'un niveau insuffisant, l'encadrant peut décider de l'arrêter, de l'accompagner vers une solution de repli ou de solliciter les secours. Les conséquences financières sont examinées au cas par cas, en tenant compte de l'origine de la situation, des prestations non consommées, des responsabilités éventuelles et des assurances.

Les accompagnateurs en moyenne montagne ne sont pas chargés de la surveillance des baignades, sauf prestation spécifique expressément prévue et encadrée par un professionnel habilité. Les participants restent responsables de leur comportement lors des temps libres et des activités non encadrées.

13. Responsabilité de Lilika et des prestataires

Lorsque le séjour constitue un forfait touristique, Lilika est responsable de plein droit de l'exécution des services de voyage prévus au contrat, qu'ils soient exécutés par Lilika ou par d'autres prestataires, conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme. Cette responsabilité s'exerce sans préjudice des recours que Lilika peut exercer contre les prestataires concernés.

Lilika peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité dans les seuls cas prévus par la loi, notamment lorsque le dommage est imputable au voyageur, à un tiers étranger à la fourniture des services compris dans le contrat ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Les prestations achetées directement par le voyageur auprès d'un prestataire et qui ne sont pas comprises dans le contrat de Lilika ne relèvent pas de la responsabilité contractuelle de Lilika, sous réserve des obligations légales d'information ou d'assistance qui pourraient s'appliquer.

Le voyageur répond des dommages qu'il cause par sa faute aux personnes ou aux biens, dans les conditions du droit commun. Il demeure responsable de ses effets personnels et de son matériel, sauf faute ou responsabilité légalement imputable à Lilika ou à un prestataire.

Aucune stipulation des présentes Conditions de vente ne peut exclure ou limiter une responsabilité ou un droit du voyageur lorsque cette exclusion ou limitation est interdite par une disposition impérative.

14. Risques inhérents aux activités et intervention en urgence

Le voyageur reconnaît avoir été informé que les activités de pleine nature et de montagne comportent des risques qui ne peuvent être totalement supprimés malgré l'encadrement professionnel, la préparation et les mesures de prévention. Ces risques peuvent notamment comprendre les chutes, blessures, entorses, fractures, hypothermie, déshydratation, coup de chaleur, avalanches, chutes de pierres, glissades, noyade lors d'activités aquatiques, allergies et retards d'intervention des secours.

Cette information sur les risques ne constitue pas une renonciation du voyageur à ses droits ni une décharge générale de responsabilité de Lilika, de l'encadrant ou des prestataires.

En cas d'accident ou d'urgence, le voyageur autorise Lilika et l'encadrant, dans la limite de leurs compétences et des circonstances, à alerter les secours, communiquer aux services compétents les informations nécessaires, apporter les premiers gestes de secours pour lesquels ils sont formés et faciliter l'évacuation ou le transport médical décidé par les services de secours ou de santé.

Les frais de secours, de recherche, d'évacuation, de transport et de soins éventuellement facturés au voyageur dépendent de la réglementation du lieu de l'accident et de sa situation. Ils peuvent rester à la charge du voyageur ou être pris en charge par son assurance selon les garanties souscrites. Lilika ne garantit pas leur gratuité et recommande fortement une couverture adaptée.

15. Accessibilité et personnes en situation de handicap

Les séjours se déroulent souvent sur des terrains naturels irréguliers et peuvent comporter des dénivelés, de l'altitude, des hébergements collectifs ou des conditions d'accès particulières. Leur accessibilité varie selon le séjour.

Toute personne ayant des besoins spécifiques est invitée à contacter Lilika avant la réservation afin d'obtenir des informations précises sur l'adéquation du séjour à sa situation et d'étudier les aménagements raisonnablement possibles. Lilika communique les informations dont elle dispose et examine les demandes au cas par cas, sans présumer qu'une situation de handicap rend nécessairement le séjour impossible.

16. Mineurs

Les séjours sont principalement destinés aux adultes. Un mineur ne peut participer que si la fiche descriptive l'autorise expressément et si Lilika a accepté son inscription avant la conclusion du contrat.

Les conditions de participation d'un mineur, notamment la présence obligatoire d'un représentant légal ou d'un adulte accompagnateur, les autorisations parentales, les coordonnées d'urgence et les modalités de surveillance, sont définies par écrit pour le séjour concerné. Une simple autorisation parentale ne suffit pas à elle seule à établir les modalités de prise en charge et de surveillance.

À défaut de conditions particulières écrites, les séjours sont réservés aux personnes majeures.

17. Assurances

La responsabilité civile professionnelle de Lilika est couverte par un contrat souscrit auprès de l'assureur indiqué à l'article 1. Cette assurance professionnelle ne remplace pas les assurances personnelles du voyageur.

Le voyageur doit vérifier qu'il dispose d'une responsabilité civile personnelle adaptée à ses activités. Lilika recommande vivement une assurance individuelle couvrant l'assistance, le rapatriement, les frais médicaux à l'étranger et, pour les

activités concernées, les frais de recherche et de secours en montagne. Il est conseillé de vérifier les plafonds, exclusions géographiques, exclusions liées aux activités sportives et conditions de déclenchement.

Une assurance annulation est facultative mais vivement recommandée. Elle peut permettre une prise en charge de certains frais de résolution lorsque le motif et les conditions prévus au contrat d'assurance sont réunis. La souscription d'une assurance n'entraîne pas automatiquement le remboursement : seul l'assureur décide de la prise en charge au regard de la police.

Lilika indique proposer, par l'intermédiaire de MEETCH (CMAM et MUTUAIDE), les formules suivantes, sous réserve de disponibilité et de confirmation des conditions contractuelles :

- Assurance annulation avec extension épidémies : 3 % du montant du séjour ;
- Assistance-rapatriement, bagages, extension épidémies, frais de recherche et de secours annoncés à 5 000 €, plafond médical à l'étranger annoncé à 150 000 € : 1,25 % du montant du séjour ;
- Même formule avec plafond médical à l'étranger annoncé à 500 000 € : 1,55 % du montant du séjour ;
- Multirisque (annulation, extension épidémies, bagages, assistance-rapatriement, frais de recherche et de secours annoncés à 5 000 €, plafond médical à l'étranger annoncé à 150 000 €) : 4,25 % du montant du séjour ;
- Même formule avec plafond médical à l'étranger annoncé à 500 000 € : 4,55 % du montant du séjour.

Les garanties exactes, franchises, exclusions, plafonds, dates de prise d'effet, modalités de déclaration et coordonnées de l'assureur figurent exclusivement dans les notices et documents contractuels d'assurance remis au voyageur avant la souscription. En cas de divergence, les documents de l'assureur prévalent pour l'interprétation des garanties.

Selon les informations communiquées dans la version précédente, les garanties annulation et multirisque doivent être souscrites au plus tard 72 heures après l'inscription en ligne ; les garanties d'assistance-rapatriement peuvent être souscrites jusqu'à la veille du départ. Ces délais et conditions de prise d'effet doivent être confirmés dans les notices actuelles avant publication.

18. Données personnelles

Caroline Aphessetche, exploitant Lilika, traite les données personnelles nécessaires à la gestion des demandes, réservations, paiements, séjours, relations clients, obligations comptables et légales, ainsi qu'à la sécurité et à l'organisation des prestations.

Selon les traitements, les données peuvent être utilisées pour l'exécution du contrat, le respect d'obligations légales, la poursuite d'intérêts légitimes de Lilika ou sur la base du consentement lorsque celui-ci est requis. Les données strictement nécessaires peuvent être communiquées aux encadrants, hébergeurs, transporteurs, prestataires, assureurs, organismes de secours ou autorités lorsque cette transmission est nécessaire à l'exécution du séjour, à la sécurité ou au respect d'une obligation légale.

Les données ne sont pas vendues à des tiers. Elles sont conservées pendant une durée proportionnée aux finalités poursuivies et aux obligations légales applicables. Les durées précises, les destinataires, les éventuels transferts hors de l'Espace économique européen et les coordonnées de contact sont détaillés dans la politique de confidentialité accessible sur www.lilika.fr.

Les informations de santé éventuellement communiquées sont limitées à ce qui est nécessaire à l'organisation et à la sécurité du séjour. Leur collecte et leur traitement doivent reposer sur une base juridique appropriée et faire l'objet de mesures de confidentialité et de sécurité adaptées. Le voyageur peut exercer, dans les conditions prévues par la réglementation, ses droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité lorsque ce dernier droit est applicable, en écrivant à caroline.aphessetche@gmail.com.

Le voyageur peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr). La politique de confidentialité complète doit être consultée pour connaître les informations détaillées relatives à chaque traitement.

19. Réclamations, assistance et médiation

19.1. Pendant le séjour

Toute difficulté ou non-conformité constatée pendant le séjour doit être signalée à Lilika ou à l'encadrant dans les meilleurs délais, afin de permettre, lorsque cela est possible, une solution sur place. En cas d'urgence ou de danger, le voyageur doit d'abord alerter l'encadrant et/ou les services de secours.

19.2. Après le séjour

Toute réclamation peut être adressée par écrit à : Caroline Aphessetche – Lilika, 249 route de Fiteraenea, 64220 Lasse, ou par courriel à caroline.aphessetche@gmail.com. Le voyageur joint les justificatifs utiles et décrit précisément les faits, les prestations concernées et la solution demandée.

Lilika accuse réception et examine la réclamation dans un délai raisonnable. Le délai d'un mois mentionné dans la version précédente constitue un objectif de traitement et non une condition légale de recevabilité de la demande.

19.3. Médiation de la consommation

Après avoir adressé une réclamation écrite préalable à Lilika et en l'absence de solution amiable, le voyageur consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève Lilika, dans les conditions prévues par le Code de la consommation.

Médiateur indiqué dans la version initiale : Société Médiation Professionnelle (SMP), Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez – site : http://www.mediateur-consommation-smp.fr .

20. Protection du voyageur en cas d'insolvabilité

Lorsque le contrat constitue un forfait touristique, Lilika dispose d'une protection destinée au remboursement des paiements reçus et, lorsque le transport est compris dans le forfait, au rapatriement des voyageurs en cas d'insolvabilité, conformément aux dispositions du Code du tourisme.

21. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes Conditions de vente sont soumises au droit français, sous réserve des dispositions impératives éventuellement applicables au voyageur en vertu de son pays de résidence ou des règles européennes de compétence et de protection des consommateurs.

Aucune clause des présentes ne prive le voyageur des juridictions qui lui sont ouvertes par les règles impératives applicables. Les parties sont invitées à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire, sans que cette démarche puisse faire obstacle à l'exercice des droits du voyageur.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Conformément à l'article R.211-12 du code du tourisme, la présente brochure reproduit in extenso les articles R.211-3 à R.211-11 du code du tourisme.

Article R.211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R.211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R.211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés
2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;
4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ;
8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8;
10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R.211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments.
Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211- 6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil.

Le contrat doit comporter les clauses suivantes :
1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5° Les prestations de restauration proposées ;
6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ; 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R.211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R.211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R.211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R.211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4