



Conditions Générales de vente Protection des données Politique d'annulation Décharge

Nous vous remercions d'avoir choisi le
Cisnes River Lodge.

Vous trouverez ci-après le détail des Conditions
Générales et Particulières de Vente, ainsi que le cadre
juridique relatif à la protection des données (Règlement
UE 2016/679 – R.G.P.D).

cisnesriverlodge.com



CONDITIONS GÉNÉRALES & PARTICULIÈRES DE VENTE (C.G.P.V)

Les versions qui vous sont proposées ont pour seul objectif de vous informer de la manière la plus précise possible dans les principales langues utilisées au sein du Cisnes River Lodge.

Le Cisnes River Lodge a choisi de garantir à ses clients le plus haut niveau de protection des données personnelles, en se soumettant aux conditions les plus strictes en la matière (Règlement UE 2016/679 – RGPD).

À cet effet, nous tenons à préciser qu'en cas de litige relatif à l'interprétation d'un mot, d'un terme, d'un acronyme ou du sens d'une phrase, la seule version ayant valeur juridique devant les tribunaux sera la version espagnole de ces textes.

1) Réserve et formation du contrat

La réserve d'un séjour suppose l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales & Particulières de Vente (C.G.P.V) formalisée par **la signature de la décharge en responsabilité jointe aux présentes**. Le contrat de services se forme exclusivement entre le client et CISNES RIVER LODGE Spa en la ville de Santiago du Chili, à la date d'émission par CISNES RIVER LODGE Spa d'une confirmation écrite, après réception de l'acompte et des documents signés.

En cas de vente via une Agence de Vente Autorisée (AVA), celle-ci agit comme intermédiaire de réserve et/ou mandataire d'encaissement. Les sommes versées à une AVA sont réputées reçues par CISNES RIVER LODGE spa à la même date.

Sauf mention contraire, la version applicable des présentes est celle publiée à la date de la confirmation.

2) Prix, acompte, solde et modalités de paiement

Nos tarifs sont exprimés en dollars US et payables par virement bancaire sur le compte suivant : Détenteur du compte : Cisnes River Lodge Spa

N° de compte : 013-01-14414-4

SWIFT : BICECLRM

Nom de la Banque : B.I.C.E

Adresse de la banque : Calle Teatinos N°220

code postal : 8320 000

ville : Santiago

Pays : Chile



CONDITIONS GÉNÉRALES & PARTICULIÈRES DE VENTE (C.G.P.V)

Un acompte de 50 % du prix total doit être réglé dans les 8 jours suivant la réservation, Le solde du séjour est exigible 90 jours avant l'arrivée. lorsque la réservation intervient à moins de 90 jours de la date de départ, le paiement de 100 % est exigé à la commande. Les frais bancaires et conversions éventuelles sont à la charge du client. Les prix incluent les taxes applicables selon le droit chilien, ils s'entendent hors pourboires telles que précisées lors de la confirmation.

3) Annulations, modifications et no-show

Tous les paiements sont non remboursables, quelles que soient les raisons de l'annulation par le client. **Nous recommandons fortement la souscription d'une assurance annulation/interruption adaptée.**

Le no-show (non-présentation au début du séjour) est traité comme une annulation du client.

Les modifications demandées après confirmation sont étudiées sous réserve de disponibilités.

En cas de modification ou d'annulation faite à l'initiative de CISNES RIVER LODGE spa pour raisons de sécurité, météo ou **force majeure (voir paragraphe 9)**, un report et/ou un crédit valable 36 mois est proposé ; aucun remboursement en numéraire n'est prévu.

Au moment de l'acceptation en ligne, le client confirme avoir lu les stipulations de l'article 3 (Annulation, Modification et « no show ») en accepter la pleine et entière application, et renonce de façon expresse et définitive à toute action en remboursement qui pourrait faire suite à une annulation.

4) Assurance voyage

Pour votre tranquillité d'esprit, une assurance voyage couvrant au minimum l'annulation/l'interruption, les frais médicaux et d'évacuation, les retards ainsi que les pertes / détériorations de bagages, est fortement recommandée. À défaut, vous assumez l'entière responsabilité financière des aléas susceptibles de survenir.

5) Contenu des prestations

Le séjour comprend les nuits au lodge et/ou nuit en bivouac selon la formule choisie, la restauration, le guidage de pêche à la mouche, l'utilisation des embarcations et du carburant nécessaires à l'activité, ainsi que les transferts locaux expressément prévus au programme.



CONDITIONS GÉNÉRALES & PARTICULIÈRES DE VENTE (C.G.P.V)

Sauf mention contraire, ne sont pas inclus : les vols internationaux et domestiques, les nuits d'hôtel avant ou après le séjour au lodge, les visas et formalités d'entrée, les équipements personnels, les boissons ayant fait l'objet d'une précommande, les assurances, les frais médicaux, les dépenses personnelles et les pourboires.

6) Exigences, sécurité et comportement

Nos activités se déroulent en milieu naturel et demandent une condition physique raisonnable. Nous accueillons les jeunes à partir de 16 ans, sous la responsabilité d'un adulte ; pour les mineurs, le représentant légal signe la décharge et les CGPV et appose ses initiales sur les passages relatifs à la sécurité. Pour la sécurité de tous, merci de suivre les briefings et consignes de nos guides, notamment lors des déplacements en embarcation, en wading et des approches en terrain irrégulier, exposé à la météo et à la faune. Si les conditions l'exigent, CISNES RIVER LODGE Spa peut adapter, interrompre ou refuser une activité, sans que cela n'ouvre droit à remboursement.

7) Acceptation des risques, décharge et indemnisation

Vous reconnaissez que les activités de pêche et de plein air comportent des risques inhérents (chutes, blessures, hypothermie, risques nautiques, isolement, variations météorologiques, faune sauvage). Vous participez volontairement et en connaissance de cause.

Vous libérez et déchargez CISNES RIVER LODGE SpA (ainsi que ses dirigeants, employés, guides et assureurs) de toute réclamation liée aux activités et aux services, y compris en cas de négligence simple, sous réserve des cas de faute intentionnelle ou de dol.

Vous vous engagez à indemniser CISNES RIVER LODGE SpA contre toute réclamation de tiers résultant de vos actes ou omissions, incluant les honoraires d'avocats et dépens.



CONDITIONS GÉNÉRALES & PARTICULIÈRES DE VENTE (C.G.P.V)

8) Limitation de responsabilité

La responsabilité totale de CISNES RIVER LODGE SpA envers vous, quel qu'en soit le fondement, est limitée au montant total effectivement payé pour le séjour. CISNES RIVER LODGE SpA n'est pas responsable des dommages indirects, consécutifs, punitifs ou pertes d'opportunité, ni des biens personnels perdus, volés ou endommagés. CISNES RIVER LODGE SpA n'est pas responsable des retards ou empêchements provoqués par la météo, la force majeure ou par des tiers sur lesquels elle n'exerce aucun contrôle.

9) Force majeure

Sont considérés comme des cas de force majeure (*) les événements imprévisibles ou irrésistibles, tels que : conditions météorologiques extrêmes, catastrophes naturelles, pandémies, grèves, décisions administratives, conflits sociaux, défaillances techniques, etc.

Dans de tels cas, CISNES RIVER LODGE SpA peut adapter l'organisation, reprogrammer les activités, proposer un remboursement sous forme d'avoir ou émettre un crédit valable 36 mois. Aucun remboursement en numéraire n'est prévu.

10) Réclamations et règlement amiable

Veuillez signaler immédiatement toute difficulté au responsable du lodge afin que nous puissions chercher une solution sur place.

Si un différend subsiste, adressez-nous un écrit dans les trente (30) jours suivant la fin du séjour. Avant toute action, les parties s'engagent à tenter de bonne foi un règlement amiable.

CISNES RIVER LODGE - OFFICINA 1502

AVENIDA PROVENCIA – N° 1650 – 7500000 SANTIAGO – CHILE

ou

info@cisnesriverlodge.com



CONDITIONS GÉNÉRALES & PARTICULIÈRES DE VENTE (C.G.P.V)

11) For exclusif au Chili et engagement de non-poursuite hors Chili

Droit applicable, juridiction exclusive et « Renoncement à toute action spécifique aux USA »

Les présentes conditions et la relation contractuelle sont régies par la loi de la République du Chili, à l'exclusion de toute règle de conflit de lois. Toute contestation relative à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du contrat relève de la compétence exclusive des tribunaux ordinaires de Santiago (Chili). Les parties renoncent à toute objection de « **forum non conveniens** » et à toute contestation de juridiction personnelle.

Vous vous engagez irrévocablement à ne pas introduire, soutenir ni participer à aucune action, individuelle ou collective, en dehors du Chili, à raison du séjour, des activités, d'un incident survenu durant le séjour, des présentes conditions ou de toute communication précontractuelle. Si malgré cet engagement une action était initiée hors Chili, vous indemniserez intégralement CISNES RIVER LODGE SpA de tous les frais engagés pour obtenir le désistement, le renvoi ou la clôture de cette action (y compris les honoraires d'avocats, dépens, amendes ou astreintes), sans préjudice du droit d'obtenir au Chili des mesures conservatoires ou une « **anti-suit injunction** » lorsque disponible.

Le contrat est réputé conclu à Santiago et pleinement exécuté au Chili. Les parties acceptent que toute signification ou notification liée à un litige puisse être valablement faite par e-mail aux adresses indiquées dans la confirmation, en sus des modes de notification admis par le droit chilien. Le contrat est disponible en espagnol, anglais et français ; en cas de divergence d'interprétation, la version **espagnole** prévaut.



CONDITIONS GÉNÉRALES & PARTICULIÈRES DE VENTE (C.G.P.V)

Au moment de l'acceptation en ligne, le client confirme avoir lu les stipulations de l'article 11 (for exclusif au Chili et engagement de non-poursuite hors Chili) en accepter la pleine et entière application, et renonce de façon expresse et définitive à toute voie de recours que pourrait lui permettre tout droit autre que celui du Chili et spécifiquement la saisine du grand jury propre au droit Américain en cochant la case dédiée à cet effet, ci-après.

12) Protection des données

CISNES RIVER LODGE SpA traite vos données personnelles pour gérer votre réservation, exécuter les prestations et satisfaire à ses obligations légales. Les données strictement nécessaires peuvent être partagées avec des sous-traitants intervenant pour la bonne exécution du séjour (guides, fournisseurs logistiques, prestataires informatiques). Le client peut exercer ses droits d'accès et de rectification selon la loi chilienne en écrivant à

CISNES RIVER LODGE - OFFICINA 1502

AVENIDA PROVENCIA – N° 1650 – 7500000 SANTIAGO – CHILE

ou

info@cisnesriverlodge.com

Pour votre parfaite information notre engagement sur la protection des données est joint ci-après

13) Dispositions finales

Les présentes constituent l'intégralité de l'accord entre vous et CISNES RIVER LODGE SpA pour le séjour que cette dernière commercialise et remplacent toute proposition ou information antérieure relative au même objet. Si une stipulation est jugée nulle ou inapplicable, les autres continuent de produire leurs effets ; la nullité éventuelle de la clause d'engagement de non-poursuite n'affecte pas la clause de juridiction exclusive. Vous ne pouvez céder vos droits et obligations sans l'accord écrit de CISNES RIVER LODGE SpA . La signature **électronique / Numérique (case "J'accepte")** vaut signature manuscrite ; l'horodatage serveur en fuseau horaire du Chili fait foi.



CONDITIONS GÉNÉRALES & PARTICULIÈRES DE VENTE (C.G.P.V)

14) Implication de l'acceptation et caducité de la pré réservation

Ce document représente un accord juridique. Il comprend des consignes de sécurité de base et clarifie les conditions de participation aux activités proposées par CISNES RIVER LODGE SpA. Il engage votre responsabilité et **induit pour vous des obligations financières.**

Nous vous invitons de ce fait à le lire attentivement avant de le signer.

Si vous n'êtes pas d'accord avec les conditions décrites, et que vous renoncez de facto à confirmer votre séjour, nous vous demandons de bien vouloir nous en informer au plus vite afin de nous permettre de libérer votre réservation. **Passé les délais de 8 jours suivant votre pré-réservation, et en l'absence de retour signé, nous considérerons votre participation comme tacitement caduc.**

(*) Par « Force majeure », on entend toute circonstance échappant au contrôle raisonnable de la société, incluant, sans s'y limiter, les événements suivants : phénomènes naturels (tremblements de terre, incendies, inondations, conditions météorologiques extrêmes), guerres, troubles civils ou militaires, actes de terrorisme ou de sabotage, grèves, épidémies, pandémies, émeutes, défaillances de l'alimentation électrique, pannes informatiques, accidents, conflits sociaux, décisions des autorités civiles ou militaires, actions gouvernementales, ou impossibilité d'obtenir de la main-d'œuvre, des matériaux, des équipements ou des moyens de transport.



DONNÉES PERSONNELLES – R.G.P.D

À propos de cette notice

Cette notice explique, quelles données personnelles nous utilisons, pour quelles raisons, pendant combien de temps et avec qui nous les partageons. Elle indique aussi vos droits et la manière de nous contacter. Nous avons choisi une présentation par cas d'usage : lorsque le Règlement européen sur la protection des données (R.G.P.D) s'applique, vous bénéficiez de garanties renforcées **(Section A)**. Dans les autres situations, c'est le droit chilien qui s'applique **(Section B)**. Le contrat de séjour reste régi par le droit chilien ; la protection des données, elle, dépend du lieu où vous vous trouvez et du périmètre des lois qui vous protègent.

Quand le R.G.P.D s'applique-t-il ?

Le R.G.P.D s'applique généralement lorsque vous êtes situé dans l'Union européenne ou l'Espace économique européen au moment de votre réservation, ou lorsque nos services sont expressément destinés à des personnes se trouvant dans cette zone (par exemple, si nous affichons des tarifs en euros et que nous proposons un parcours adapté aux clients européens). Si vous n'êtes pas concerné par cette situation, nous appliquons le droit chilien décrit en Section B.

SECTION A — Si vous êtes un client situé dans l'UE/EEE (R.G.P.D)

1) Qui est responsable et comment nous joindre

Le responsable du traitement est CISNES RIVER LODGE SpA, société établie au Chili. Pour toute question relative à la confidentialité, écrivez-nous à :

CISNES RIVER LODGE - OFFICINA 1502

AVENIDA PROVENCIA – N° 1650 – 7500000 SANTIAGO – CHILE

ou

info@cisnesriverlodge.com



DONNÉES PERSONNELLES – R.G.P.D

2) Les données que nous utilisons et pourquoi

Nous utilisons principalement des données d'identification (nom, prénom, nationalité, date de naissance), des coordonnées (e-mail, téléphone, adresse), des informations de réservation (dates de séjour, composition du groupe, préférences), des informations strictement nécessaires pour le paiement (identifiant de transaction sans conserver vos numéros de carte), ainsi que des informations utiles à votre sécurité et à votre confort (allergies, besoins alimentaires, ou informations de santé pertinentes uniquement si vous choisissez de nous les confier). Nous collectons aussi des informations techniques liées à la sécurité de notre site (adresse IP, navigateur, logs).

Nous traitons ces données pour :

1. Répondre à vos demandes et exécuter le contrat de séjour ;
2. Emettre nos documents comptables et respecter la loi ;
3. Assurer la sécurité des systèmes et prévenir la fraude ;
4. Vous envoyer des informations utiles à votre séjour;
5. Si vous l'acceptez, vous adresser des nouvelles et des offres.

Lorsque des informations de santé sont nécessaires pour votre sécurité (par exemple, afin d'adapter une sortie ou un repas), nous vous le demandons clairement et ne les utilisons que pour cette finalité.

3) Notre base légale (RGPD)

Nous nous appuyons sur l'exécution du contrat lorsque nous gérons votre réservation et les prestations liées au séjour. Nous nous appuyons sur la loi lorsque nous devons tenir une comptabilité ou répondre à des obligations légales. Nous invoquons notre intérêt légitime pour sécuriser nos systèmes et prévenir les fraudes, en veillant à ce que vos intérêts et libertés prévalent en cas de doute. Pour la prospection et les informations de santé, nous vous demandons votre consentement, que vous pouvez retirer à tout moment.



DONNÉES PERSONNELLES – R.G.P.D

4) Avec qui partageons-nous vos données?

L'accès à vos données est limité aux personnes et prestataires qui en ont besoin : nos équipes d'exploitation (lodge et guides), nos prestataires techniques (hébergement du site, envoi d'e-mails, solutions de paiement), et, si vous réservez par une Agence de Vente Autorisée, les personnes autorisées au sein de cette agence. Chaque prestataire n'accède qu'aux informations strictement nécessaires à sa mission et est lié par des engagements contractuels de confidentialité et de sécurité.

5) Où vos données sont-elles traitées et comment les protéger lors des transferts?

Vos données sont principalement traitées au Chili, où se trouve notre activité. Lorsqu'elles sont transférées depuis l'UE/EEE vers le Chili, nous travaillons avec nos partenaires européens pour mettre en place des protections contractuelles appropriées (par exemple, les clauses contractuelles types de la Commission européenne), et nous ajoutons des mesures techniques et organisationnelles comme le chiffrement, la minimisation des données et le contrôle des accès.

6) Combien de temps conservons-nous vos données?

Nous conservons vos informations pendant la durée nécessaire à la gestion de votre réservation et à l'exécution du séjour, puis aussi longtemps que la loi nous y oblige (notamment en matière comptable et fiscale). Les informations liées à la sécurité et aux incidents peuvent être conservés plus longtemps pour protéger vos intérêts et les nôtres. Les informations utilisées pour la prospection sont conservées jusqu'à votre désinscription ou, à défaut d'activité, pendant une période de 5 ans



DONNÉES PERSONNELLES – R.G.P.D

7) Vos droits (RGPD)

Vous pouvez à tout moment demander l'accès à vos données, leur rectification si elles sont inexactes, leur effacement lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, la limitation du traitement, la portabilité de vos données lorsqu'elle s'applique, ou encore vous opposer à certains usages, notamment à des fins de prospection. Lorsque nous nous appuyons sur votre consentement, vous pouvez le retirer à tout moment sans affecter la licéité des traitements déjà réalisés. Vous pouvez aussi saisir l'autorité de protection des données de votre pays si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés.

8) Cookies et choix de consentement

Nous déposons des cookies indispensables au bon fonctionnement du site. Les cookies de mesure d'audience et de marketing sont activés uniquement si vous y consentez via la bannière dédiée. Vous pouvez modifier vos choix à tout moment en cliquant sur « Gérer les cookies » dans le pied de page.

9) Sécurité et notifications

Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles afin de garantir la confidentialité et l'intégrité de vos données, telles que :

- Chiffrement des données en transit.
- Gestion stricte des autorisations d'accès.
- Sauvegardes et journaux d'activité.

En cas d'incident de sécurité susceptible d'affecter vos droits, nous notifierons l'autorité compétente et, si nécessaire, vous informerons sans retard injustifié et, le cas échéant, dans un délai de 72 heures à compter du moment où nous avons connaissance des faits.

10) Mineurs

Nos services ne sont pas proposés directement aux enfants sans l'intervention d'un représentant légal. Lorsqu'un consentement est requis en ligne, nous respectons l'âge minimal applicable dans votre pays de résidence au sein de l'UE/EEE.



DONNÉES PERSONNELLES – R.G.P.D

SECTION B — Si vous êtes un client situé en dehors de l’UE/EEE (RGPD), le droit chilien s’applique.

1) Principes et bases légales

Au Chili, nous traitons vos données de manière loyale et transparente, pour des finalités déterminées et légitimes, en collectant uniquement les informations nécessaires. Nous nous appuyons sur votre consentement lorsque la loi l’exige, sur l’exécution du contrat pour gérer votre séjour, sur nos obligations légales pour la comptabilité et la fiscalité, et sur notre intérêt légitime pour assurer la sécurité et prévenir les fraudes.

2) Finalités et destinataires

Nous utilisons vos informations pour organiser votre séjour, vous accueillir dans de bonnes conditions et assurer votre sécurité. Nous partageons vos données avec nos équipes et avec des prestataires agissant dans ce cadre (par exemple pour l’hébergement de nos systèmes ou le traitement des paiements), ainsi qu’avec les agences dûment autorisées lorsque vous réservez par leur intermédiaire. Ces destinataires sont soumis à des obligations de confidentialité.

3) Transferts internationaux et sécurité

Lorsque vos données doivent voyager à l’international, nous veillons à ce que des garanties contractuelles, techniques et organisationnelles appropriées soient mises en place, afin d’assurer un niveau de protection satisfaisant (chiffrement, contrôle des accès, limitation des destinataires, audits raisonnables).

4) Conservation

Nous conservons les informations le temps strictement nécessaire à la réalisation des finalités décrites, puis nous les supprimons, les anonymisons ou les archivons lorsque la loi l’impose. Les durées peuvent varier en fonction des exigences comptables, et de sécurité, applicables au Chili.



DONNÉES PERSONNELLES – R.G.P.D

5) Vos droits au Chili

Vous pouvez nous demander d'accéder à vos données, de les corriger si elles sont inexactes, d'en demander la suppression lorsque la loi le permet, de limiter certains usages ou de vous opposer à la prospection. Vous pouvez également retirer votre consentement quand il est la base du traitement.

6) Comment exercer vos droits et nous contacter

Pour exercer vos droits ou poser une question, contactez-nous à :

CISNES RIVER LODGE - OFFICINA 1502

AVENIDA PROVENCIA – N° 1650 – 7500000 SANTIAGO – CHILE

ou

info@cisnesriverlodge.com

Pour toute correspondance merci d'indiquer vos nom, prénom, coordonnées et toute information utile pour nous permettre de vous identifier. Nous répondrons dans un délai raisonnable et, si la loi l'exige, dans les délais prévus par la réglementation applicable.

7) Mises à jour de cette notice

Nous pourrions mettre à jour ce document pour refléter l'évolution de nos services ou de la réglementation. La version applicable est toujours celle qui est publiée et datée en tête de notice au moment de votre réservation.





Avez-vous besoin de plus d'informations?

Luca Matteotti
mobile: +39 3495195727

email: info@cisnesriverlodge.com

cisnesriverlodge.com

