

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION

GRAVITY LINES

Version 1.2 — septembre 2026

1. Introduction

Les présentes Conditions Générales de Réservation régissent la réservation, le paiement, la participation et l'exploitation des tours et expéditions de mountain bike de Gravity Lines en Équateur.

En soumettant une demande de réservation, en poursuivant une réservation, en acceptant les présentes Conditions Générales par le processus électronique applicable, en effectuant le paiement requis ou en participant à un tour Gravity Lines, le client confirme avoir lu, compris et accepté les conditions de réservation applicables, les informations relatives au tour, le Rider Profile, les exigences en matière d'équipement, la politique d'annulation, la recommandation relative à l'assurance personnelle, la politique d'utilisation de l'image et du contenu audiovisuel prévue à la Section 16 ainsi que les exigences opérationnelles. L'acceptation électronique des présentes Conditions Générales ne remplace pas le Consentement éclairé et l'acceptation des risques que chaque rider devra signer individuellement avant de commencer les activités de riding.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux éléments suivants :

- les départs programmés de Highline Traverse publiés sur le site Internet de Gravity Lines ;
- Highline Traverse à des dates privées, Northern Flowlines, Central Icons, Andes Gravity Full Day ainsi que les autres tours privés ou sur demande ;
- les itinéraires personnalisés, départs privés et services supplémentaires expressément confirmés par écrit par Gravity Lines.

2. Gravity Lines en qualité de tour-opérateur

Gravity Lines conçoit et exploite en Équateur des expériences de voyage en mountain bike axées sur le terrain naturel, l'enduro et le gravity riding, les petits groupes et la logistique locale.

Les services inclus dans chaque réservation sont uniquement ceux expressément décrits dans les informations confirmées du tour, l'itinéraire, la proposition, la facture ou la confirmation de réservation.

Sauf s'ils sont expressément inclus dans la réservation confirmée, Gravity Lines n'est pas responsable des vols internationaux, visas, équipements personnels, hébergements supplémentaires, activités optionnelles, repas ou autres services extérieurs à l'itinéraire confirmé.

L'assurance voyage personnelle ou l'assistance médicale n'est ni incluse, ni vendue, ni souscrite, ni intermédiaire, ni gérée, ni vérifiée par Gravity Lines. Gravity Lines recommande vivement à chaque rider d'évaluer l'opportunité de disposer d'une assurance personnelle adaptée à son voyage et aux activités prévues, mais il appartient exclusivement au rider de déterminer les garanties qu'il considère appropriées.

3. Types de réservations

Gravity Lines exploite deux principaux processus de réservation : les départs programmés et les tours privés/sur demande.

3.1 Départs programmés

Highline Traverse peut être proposé au moyen de départs programmés publiés sur le site Internet de Gravity Lines. La disponibilité et le nombre de places restantes sont affichés avant le paiement. Le client ne pourra poursuivre le checkout que pour un départ disposant encore de places au moment où la session de paiement commence.

3.2 Tours privés / sur demande

Highline Traverse à des dates privées, Northern Flowlines, Central Icons, Andes Gravity Full Day ainsi que les autres tours privés ou sur demande sont demandés par le client aux dates de son choix.

Le site Internet peut permettre au client de demander toute date de son choix. Le fait de pouvoir soumettre une date ne signifie pas que celle-ci a déjà été confirmée ou réservée. Gravity Lines examinera la faisabilité opérationnelle puis confirmera les dates demandées ou, lorsque cela sera nécessaire, proposera des dates alternatives.

Pour les produits privés standard, le site Internet calcule automatiquement le prix en vigueur en fonction du produit sélectionné et du nombre de riders, selon la structure tarifaire applicable de Gravity Lines. Ce prix reste soumis à la confirmation des dates demandées et des services standard. Si le client demande des modifications substantielles du produit standard, notamment concernant la durée, l'itinéraire, l'hébergement, les riding zones ou des services supplémentaires, Gravity Lines pourra émettre un devis personnalisé.

4. Processus de réservation et disponibilité

Une réservation n'est considérée comme confirmée que lorsque la disponibilité applicable a été confirmée, que le client a accepté les présentes Conditions Générales et que le paiement requis a été correctement effectué et enregistré conformément au présent document.

4.1 Départs programmés de Highline Traverse

Le client sélectionne un départ publié disponible ainsi que le nombre de riders. Si le départ est complet ou indisponible pour toute autre raison, le client ne pourra pas finaliser une réservation pour ce départ et pourra sélectionner un autre départ ou demander des dates privées.

Lorsque le client accède à l'étape de paiement d'un départ programmé, les places sélectionnées pourront être temporairement bloquées pendant 30 minutes afin de permettre le paiement. Le checkout devra clairement informer le client de cette fenêtre de paiement de 30 minutes. Ce blocage temporaire ne confirme pas, à lui seul, la réservation.

La réservation est confirmée lorsque la passerelle de paiement informe le système de réservation de Gravity Lines que la transaction a été capturée ou finalisée avec succès. Le système mettra automatiquement à jour le statut de la réservation et le nombre de places restantes pour ce départ. La confirmation habituelle des paiements en ligne ne dépendra pas d'une approbation manuelle de Gravity Lines.

Si la passerelle de paiement ne confirme pas un paiement capturé ou finalisé avec succès pendant la période de blocage de 30 minutes, les places temporairement bloquées pourront être automatiquement libérées et remises à disposition d'autres clients. Un paiement uniquement initié, autorisé, en attente, refusé, annulé ou abandonné ne confirme pas la réservation.

Si un paiement est correctement finalisé mais qu'un retard technique ou une défaillance de communication empêche le système de réservation de recevoir correctement la confirmation, Gravity Lines pourra examiner les registres de paiement et du système et résoudre la réservation en confirmant les places si la capacité le permet encore, en proposant une alternative appropriée ou en remboursant le paiement concerné lorsque cela est applicable.

4.2 Tours privés et sur demande

Pour un tour privé ou sur demande, le client soumet le produit sélectionné, les dates souhaitées, le nombre de riders ainsi que toute préférence de voyage pertinente. L'envoi d'une demande ne confirme ni ne réserve, à lui seul, le tour.

Gravity Lines examinera la demande en fonction de sa faisabilité opérationnelle, notamment les guides, véhicules, hébergements lorsque cela s'applique, conditions des sentiers et accès, logistique, taille du groupe et autres facteurs pertinents. Gravity Lines confirmera les dates demandées ou, lorsque nécessaire, proposera des dates alternatives.

Une fois que Gravity Lines a confirmé un tour privé ou sur demande et envoyé la confirmation ainsi que l'invitation de paiement correspondantes, le client disposera de 72 heures pour effectuer le paiement requis et garantir les dates demandées. La confirmation ou l'invitation de paiement devra clairement indiquer cette fenêtre de paiement de 72 heures.

Si le paiement n'est pas effectué dans les 72 heures, les dates demandées ne seront plus garanties. La demande sous-jacente ne sera pas automatiquement annulée du seul fait de l'expiration de ce délai, mais les dates pourront nécessiter une nouvelle confirmation avant le paiement et Gravity Lines pourra affecter ses ressources opérationnelles à d'autres réservations.

4.3 Modification du nombre de riders avant confirmation

Pour les produits dont le prix dépend de la taille du groupe, le prix par rider et le montant total de la réservation pourront varier si le nombre de riders change avant la confirmation de la réservation. Le prix applicable sera celui affiché ou confirmé pour le nombre final de riders au moment du paiement requis, sauf accord écrit contraire.

4.4 Vérification de la confirmation et correction des erreurs

Le client devra vérifier la confirmation de réservation, les dates, le produit ou tour sélectionné, le nombre de riders, le montant payé et les autres informations pertinentes communiquées par Gravity Lines, et signaler toute erreur ou incohérence dès que raisonnablement possible.

Gravity Lines pourra corriger les erreurs manifestes de nature typographique, administrative ou technique. Une réservation confirmée et payée ne fera pas l'objet d'une modification discrétionnaire ultérieure du prix. Si une erreur manifeste affecte de manière substantielle une réservation déjà payée, Gravity Lines en informera le client et proposera une solution raisonnable, y compris, lorsque cela sera approprié, la possibilité d'annuler la réservation concernée et de recevoir le remboursement applicable.

5. Processus de paiement

5.1 Devise et prix

Tous les prix sont exprimés en dollars des États-Unis (USD), sauf indication contraire. Le prix applicable sera celui affiché dans le processus de réservation ou confirmé par écrit par Gravity Lines pour le produit sélectionné, le nombre de riders, les dates et les services confirmés.

Le prix final peut varier en fonction de la taille du groupe, des dates demandées, de la disponibilité des hébergements ou fournisseurs, des add-ons optionnels et des détails de l'itinéraire confirmé. Des modifications substantielles d'un produit standard pourront nécessiter un devis personnalisé.

5.2 Réservations effectuées plus de 60 jours à l'avance

Pour les réservations effectuées plus de 60 jours avant la date de début du tour, le client pourra garantir la réservation en versant un acompte de 35 % du prix total confirmé du tour. Le client pourra également choisir de payer 100 % du prix confirmé au moment de la réservation.

Si un acompte de 35 % est versé, le solde restant devra être payé au plus tard 60 jours avant la date de début du tour.

5.3 Réservations effectuées 60 jours ou moins avant le départ

Pour les réservations effectuées 60 jours ou moins avant la date de début du tour, le paiement intégral du prix confirmé est requis afin de garantir la réservation.

5.4 Fenêtre de paiement pour les départs programmés

Pour un départ programmé de Highline Traverse, les places sélectionnées pourront être bloquées pendant 30 minutes pendant que le client effectue le paiement. Le blocage temporaire expirera si la passerelle ne confirme pas un paiement réussi pendant ce délai, conformément à la Section 4.1.

5.5 Fenêtre de paiement pour les tours privés / sur demande

Pour un tour privé ou sur demande, le paiement n'est demandé qu'après confirmation par Gravity Lines de la disponibilité opérationnelle. Une fois la confirmation et l'invitation de paiement envoyées, le client disposera de 72 heures pour effectuer le paiement requis et garantir les dates confirmées. Si le paiement n'est pas effectué dans ce délai, les dates pourront nécessiter une nouvelle confirmation.

5.6 Confirmation des paiements en ligne

Pour les paiements en ligne, une réservation est considérée comme payée uniquement lorsque le prestataire de paiement indique que la transaction a été capturée ou finalisée avec succès et que le système de réservation de Gravity Lines enregistre cette confirmation. Une transaction uniquement initiée, autorisée, en attente, échouée, refusée, annulée, révoquée ou incomplète ne garantit pas une réservation tant que le paiement n'a pas été capturé ou finalisé avec succès.

Gravity Lines pourra utiliser un ou plusieurs prestataires ou moyens de paiement. Le moyen disponible pour un client pourra dépendre du montant de la réservation, du pays, de la plateforme de paiement, des conditions bancaires ou des exigences opérationnelles.

Tout frais bancaire, de transfert, de plateforme de paiement, de carte, de conversion de devise ou de tiers pouvant légalement être facturé au client devra être communiqué lorsque cela s'applique. Gravity Lines n'est pas responsable des différences de taux de change ni des frais imposés indépendamment par la banque, l'émetteur de carte ou le prestataire de paiement du client.

5.7 Solde en retard

Si un solde restant n'est pas payé à la date limite requise, la réservation sera considérée comme en retard et soumise à un examen administratif. La réservation n'est pas automatiquement annulée ni perdue du seul fait que la date limite de paiement est dépassée.

Gravity Lines pourra contacter le client, suspendre des engagements opérationnels supplémentaires, demander le paiement immédiat ou annuler la réservation après notification écrite si le solde en retard demeure impayé. Si la réservation est annulée pour défaut de paiement, les frais d'annulation applicables et les coûts non récupérables pourront s'appliquer.

6. Rider & Emergency Information après paiement

Gravity Lines privilégie un processus d'achat simple. Les informations opérationnelles individuelles des riders ne seront pas exigées comme condition préalable au paiement, à l'exception des données minimales nécessaires au traitement de la réservation.

Une fois le paiement requis effectué et la réservation enregistrée, Gravity Lines pourra demander les informations individuelles nécessaires pour préparer et exploiter le tour. Lorsqu'une réservation comprend plusieurs riders, une fiche individuelle pourra être requise pour chaque participant.

Les informations demandées après le paiement pourront inclure :

- le nom légal complet et les coordonnées de chaque rider ;
- le passeport ou document d'identité, lorsque requis ;
- la date de naissance, lorsqu'elle est nécessaire à l'exploitation ou pour identifier les participants mineurs ;
- les informations d'arrivée et de départ ;
- le contact d'urgence ;
- les restrictions alimentaires et allergies pertinentes ;
- les informations médicales, blessures, traitements ou conditions pertinentes à des fins de sécurité et d'intervention d'urgence ;
- les informations relatives au vélo et à l'équipement ;
- les besoins en vélo ou équipement fournis ou coordonnés par Gravity Lines, le cas échéant ;
- toute autre information logistique raisonnablement nécessaire pour exploiter le tour de manière sûre et efficace.

Le Rider & Emergency Information fait partie du processus opérationnel postérieur au paiement et ne remplace pas le Consentement éclairé et l'acceptation des risques. L'absence d'informations substantielles nécessaires à la sécurité ou à l'exploitation pourra limiter ou empêcher la participation d'un rider jusqu'à ce que les informations requises soient fournies.

7. Annulations, modifications et remboursements

7.1 Annulations par le client

Si le client souhaite annuler une réservation confirmée, il devra envoyer la demande d'annulation par écrit à Gravity Lines. L'annulation prendra effet à la date à laquelle Gravity Lines reçoit cette demande écrite.

Dans la mesure où Gravity Lines engage des coûts et des engagements opérationnels pour préparer chaque tour, les frais d'annulation suivants s'appliqueront, sauf si d'autres conditions ont été expressément convenues par écrit :

Délai avant la date de début du tour	Frais d'annulation
Plus de 60 jours avant le départ	35 % du prix total du tour
31 à 60 jours avant le départ	50 % du prix total du tour
15 à 30 jours avant le départ	75 % du prix total du tour

14 jours ou moins avant le départ / non-présentation	100 % du prix total du tour
--	-----------------------------

Les acomptes, frais administratifs, frais bancaires, commissions de plateforme de paiement, frais de carte, frais de transfert, frais de change et tout coût non récupérable de tiers ne sont pas remboursables dans la mesure permise par la législation applicable et les présentes Conditions Générales.

Si un ou plusieurs riders d'un groupe privé annulent, le prix par rider des participants restants pourra augmenter du fait d'un changement du tarif applicable à la taille du groupe. Les riders restants seront responsables de l'ajustement de prix correspondant s'ils décident de poursuivre le tour.

Si le motif de l'annulation est couvert par l'assurance voyage personnelle du client, il appartiendra au client de présenter directement la demande d'indemnisation à son assureur ou prestataire d'assistance.

7.2 Modifications demandées par le client

Toute demande de modification d'une réservation confirmée devra être envoyée par écrit à Gravity Lines. Cela peut inclure des modifications de la date du tour, du type de tour, du nombre de riders, du participant, de l'hébergement, de l'équipement de location, de l'itinéraire ou de la durée du voyage.

Gravity Lines fera des efforts raisonnables pour répondre aux modifications demandées, mais celles-ci ne sont pas garanties et restent soumises à la faisabilité opérationnelle, aux conditions des fournisseurs, à la sécurité et à la disponibilité.

Toute modification pourra générer des coûts supplémentaires, notamment d'hébergement, transport, guide, location, administration, banque ou fournisseurs. Aucune modification n'est garantie dans les 30 jours précédant la date de début du tour.

Si Gravity Lines ne peut pas répondre à la modification demandée et que le client ne souhaite pas poursuivre la réservation initialement confirmée, la demande de modification pourra être considérée comme une annulation par le client et les frais d'annulation de la Section 7.1 pourront s'appliquer.

7.3 Transfert à un autre rider

Un rider confirmé pourra demander à transférer sa place à un autre rider, sous réserve de l'approbation écrite de Gravity Lines. Le rider remplaçant devra satisfaire au Rider Profile, aux exigences d'équipement et aux exigences opérationnelles du tour, compléter les informations individuelles requises après le paiement et signer son propre Consentement éclairé et acceptation des risques avant de participer.

Si le remplacement n'entraîne aucun coût supplémentaire pour Gravity Lines, le changement de rider pourra être effectué sans supplément. Si le remplacement entraîne des coûts administratifs, bancaires, de fournisseur, d'hébergement, de location, de transport ou d'autres coûts opérationnels directement imputables au changement, ces coûts devront être supportés par le client ou rider concerné. Gravity Lines pourra refuser un transfert lorsque le rider remplaçant ne satisfait pas aux exigences d'information, de sécurité ou d'exploitation, ou lorsque la demande est effectuée trop près du départ pour permettre raisonnablement le changement.

7.4 Non-présentation, arrivée tardive et départ anticipé

Si le client ne se présente pas au point de rendez-vous convenu, arrive en retard, manque une partie du tour ou quitte le tour de manière anticipée pour des raisons non imputables à Gravity Lines, aucun remboursement ne sera accordé pour les services non utilisés.

Gravity Lines n'est pas responsable des vols manqués ou retardés, problèmes d'immigration, bagages perdus ou retardés, retards personnels, transferts manqués ou autres perturbations du voyage hors de son contrôle raisonnable. Les coûts supplémentaires causés par ces événements seront à la charge du client.

Si un client quitte le tour de manière anticipée en raison d'une blessure, maladie, décision personnelle, absence de l'équipement requis, non-respect des exigences de sécurité ou incapacité à poursuivre en toute sécurité, aucun remboursement ne sera accordé pour les services non utilisés, sauf disposition contraire du droit impératif applicable.

7.5 Remboursements

Lorsqu'un remboursement est dû, Gravity Lines pourra déduire les coûts non remboursables déjà engagés, notamment les frais de plateforme de paiement, frais bancaires, frais de transfert, frais de change, coûts administratifs et frais de fournisseurs tiers, dans la mesure permise par la législation applicable.

Les remboursements seront normalement traités au moyen d'une méthode compatible avec le mode de paiement initial, en tenant compte des conditions bancaires, des restrictions de la plateforme de paiement et des coûts applicables.

Gravity Lines n'est pas responsable des retards causés par les banques, prestataires de paiement ou institutions financières tierces.

Aucun remboursement ne sera accordé pour les services non utilisés en raison d'une décision personnelle, arrivée tardive, départ anticipé, absence des documents de voyage requis, problèmes d'équipement personnel, non-respect des exigences de sécurité ou circonstances hors du contrôle raisonnable de Gravity Lines, sauf disposition contraire du droit impératif applicable.

8. Modifications ou annulations par Gravity Lines

8.1 Flexibilité de l'itinéraire

Le client reconnaît que les tours Gravity Lines se déroulent sur terrain naturel, en environnement de montagne et dans des conditions andines changeantes. Les itinéraires, horaires, riding zones, hébergements, transports et programmes quotidiens pourront nécessiter des ajustements avant ou pendant le tour.

Gravity Lines pourra apporter des modifications raisonnables en raison de la météo, de l'état des sentiers ou des routes, de considérations de sécurité, de l'altitude, d'événements locaux, de restrictions d'accès, de problèmes de véhicule, de l'évaluation du guide, de la disponibilité des fournisseurs ou de circonstances hors du contrôle raisonnable de Gravity Lines.

Les modifications mineures ne donnent pas droit à un remboursement. Elles peuvent inclure des changements dans l'ordre des rides, le choix des itinéraires, l'horaire quotidien, un hébergement de niveau raisonnablement comparable, la logistique des véhicules, les horaires des repas ou les modalités d'assistance.

8.2 Modifications pour raisons de sécurité

Gravity Lines pourra modifier, raccourcir, remplacer ou annuler tout ride, itinéraire ou activité si le guide ou l'opérateur estime raisonnablement que la poursuite de l'activité créerait un risque de sécurité inacceptable ou déraisonnable pour le client, le groupe, le personnel, les fournisseurs ou des tiers.

Des modifications pour raisons de sécurité pourront être effectuées en raison de la météo, de l'état du terrain, de la fatigue du rider, d'une blessure, de problèmes mécaniques, glissements de terrain, fermetures de routes, restrictions locales, altitude, visibilité, situations d'urgence ou de toute autre condition pertinente. La décision du guide concernant la sécurité de l'itinéraire et la gestion du groupe sera définitive pendant le tour.

8.3 Niveau du rider, équipement et ajustements de sécurité

Le client reconnaît que les tours Gravity Lines exigent un niveau approprié d'expérience en mountain bike, de condition physique, de maîtrise du vélo et d'équipement, conformément aux informations du tour et au Rider Profile applicables.

Gravity Lines ne certifie, n'évalue ni n'approuve formellement le niveau d'un rider avant le tour. Il appartient au rider de déterminer si son niveau de riding, sa condition physique, son équipement et son expérience sont adaptés au tour sélectionné.

Pendant le tour, le guide pourra modifier, limiter, remplacer ou annuler un ride, itinéraire ou activité pour un rider ou pour le groupe si, selon son appréciation raisonnable, le niveau réel, la condition physique, l'équipement, la fatigue, le comportement ou la prise de décision créent un risque de sécurité, affectent de manière substantielle la progression du groupe ou rendent l'itinéraire prévu inadapté.

Lorsque cela sera raisonnablement possible, Gravity Lines pourra proposer un programme de riding adapté, un itinéraire alternatif ou une option d'assistance privée. Ces alternatives sont soumises à la disponibilité des guides et véhicules, aux conditions de l'itinéraire, à la sécurité et à des coûts supplémentaires, et il n'est pas garanti qu'elles soient équivalentes en durée, difficulté, lieu ou valeur à l'itinéraire initial.

Aucun remboursement ne sera accordé pour des rides, itinéraires ou activités non réalisés en raison d'un niveau insuffisant, d'une condition physique inadéquate, d'un équipement dangereux, de fatigue, d'un comportement inapproprié, du non-respect des instructions du guide ou d'un écart substantiel entre l'expérience déclarée et les exigences réelles du tour.

8.4 Modifications importantes avant le départ

Si Gravity Lines doit effectuer une modification importante avant la date de début du tour, elle fera des efforts raisonnables pour en informer le client dès que raisonnablement possible.

Une modification importante peut inclure une modification substantielle des dates confirmées du tour, une réduction significative du nombre de jours de riding, un changement majeur de la principale région de riding ou un changement significatif du niveau de l'hébergement confirmé.

Lorsque cela sera raisonnablement possible, Gravity Lines pourra proposer une ou plusieurs des options suivantes : accepter les dispositions révisées ; transférer la réservation à une autre date disponible ; accepter un tour ou itinéraire alternatif ; ou recevoir un remboursement des montants payés pouvant être récupérés, sous réserve des coûts non remboursables déjà engagés et du droit impératif applicable.

8.5 Annulation par Gravity Lines

Gravity Lines pourra annuler un tour avant le départ s'il ne peut être exploité de manière sûre, légale ou raisonnable en raison de circonstances hors de son contrôle, d'une impossibilité opérationnelle, d'un manquement d'un fournisseur, d'un cas de force majeure, de restrictions d'accès, de conditions de sécurité ou du non-respect par le client des exigences de paiement ou de documentation après tout processus de notification ou d'examen applicable.

Si Gravity Lines annule un tour pour des raisons relevant de son contrôle raisonnable, elle pourra proposer une date alternative, un itinéraire alternatif ou un remboursement des montants payés, déduction faite des coûts non remboursables de tiers lorsque la loi le permet.

Gravity Lines n'est pas responsable des coûts personnels supplémentaires résultant d'une annulation ou d'une modification, notamment les vols internationaux, frais de visa, primes d'assurance personnelle, équipement personnel, hébergement supplémentaire, frais bancaires, coûts liés au taux de change ou autres dépenses personnelles, sauf disposition contraire du droit impératif applicable.

8.6 Force majeure

Gravity Lines ne sera pas responsable des manquements, modifications, retards ou annulations causés par des événements hors de son contrôle raisonnable.

La force majeure peut notamment inclure les catastrophes naturelles, tremblements de terre, activité volcanique, glissements de terrain, inondations, conditions météorologiques sévères, troubles civils, grèves, fermetures de routes, restrictions gouvernementales, épidémies ou pandémies, restrictions frontalières, interruptions de transport, défaillances de fournisseurs, situations d'urgence, risques de sécurité ou autres événements empêchant d'exploiter le tour de manière sûre ou raisonnable.

En cas de force majeure, Gravity Lines pourra modifier, reporter ou annuler le tour. Tout remboursement ou crédit dépendra des montants récupérables, des engagements non remboursables déjà pris et du droit impératif applicable.

9. Assurance personnelle recommandée, risques liés à l'activité et Consentement éclairé

9.1 Activité d'aventure et risques inhérents

Les tours Gravity Lines impliquent du mountain bike, de l'enduro riding, du gravity riding et des déplacements sur terrain naturel, en environnement de montagne et dans des conditions andines changeantes. Ces activités peuvent inclure des descentes techniques, des surfaces meubles ou irrégulières, l'altitude, une météo variable, des zones isolées, des obstacles naturels, des défaillances mécaniques et un accès limité ou retardé aux services médicaux, de secours ou d'évacuation.

La participation à ces activités comporte des risques inhérents qui ne peuvent être totalement éliminés même avec une planification, un encadrement professionnel, un équipement adapté et des mesures raisonnables de sécurité. Le processus de réservation et l'acceptation électronique des présentes Conditions Générales ne remplacent pas le Consentement éclairé et l'acceptation des risques individuels requis avant la participation.

9.2 Responsabilité du rider

Chaque rider est responsable d'évaluer si son niveau de riding, sa condition physique, sa santé, son équipement et son expérience sont adaptés au tour sélectionné. Gravity Lines fournit des informations sur le tour, des indications relatives au Rider Profile, des exigences d'équipement et des orientations opérationnelles, mais ne certifie ni ne garantit à l'avance le niveau, la condition physique ou l'aptitude d'un rider.

Chaque rider est responsable de rouler dans les limites de ses propres capacités, de suivre les instructions du guide, d'utiliser l'équipement de protection applicable et de communiquer en temps utile toute condition ou circonstance pertinente pour sa sécurité.

9.3 Assurance personnelle recommandée

Gravity Lines recommande vivement à chaque rider d'envisager de disposer d'une assurance voyage personnelle et d'une assistance médicale adaptées à son voyage et aux activités d'aventure. La souscription d'une assurance personnelle ne fait pas partie du service vendu par Gravity Lines et, sauf disposition contraire du droit impératif applicable, ne constitue pas une condition générale de participation imposée par Gravity Lines.

Gravity Lines ne propose ni ne vend d'assurance, n'en souscrit pas pour le compte du rider, ne fournit aucun service d'intermédiation et ne gère, n'administre ni ne vérifie l'assurance personnelle du rider. Chaque rider est exclusivement responsable de décider s'il souscrit une assurance, de choisir son prestataire et de connaître les garanties, limites, exclusions et conditions de toute police qu'il détient.

9.4 Frais médicaux, secours, évacuation et autres frais personnels

Tout traitement médical, secours, évacuation, rapatriement, transport supplémentaire, hébergement, interruption de voyage, perte ou dommage d'équipement ou autre coût personnel imputable au rider restera à la charge du rider, sans préjudice des obligations légalement applicables à Gravity Lines et de tout paiement qui pourrait éventuellement être effectué par un assureur ou prestataire d'assistance souscrit directement par le rider.

9.5 Consentement éclairé et acceptation des risques

Chaque rider devra examiner et signer individuellement le Consentement éclairé et l'acceptation des risques applicable avant de commencer toute activité de riding avec Gravity Lines. À titre de règle opérationnelle, ce document sera signé physiquement une fois que le rider se trouve en Équateur, normalement lors du briefing ou avant le premier ride.

La signature du Consentement éclairé est distincte de l'acceptation électronique des présentes Conditions Générales et constitue une condition préalable à la participation aux activités de tourisme d'aventure. Un rider qui ne signe pas le document requis ne pourra pas commencer l'activité concernée. Le défaut ou refus de signature imputable au rider ne crée pas, à lui seul, un droit au remboursement des services non utilisés, sauf disposition contraire du droit impératif applicable.

9.6 Participants mineurs

Lorsqu'un mineur participe, le Consentement éclairé et l'acceptation des risques devra être signé par son père, sa mère ou son représentant légal conformément à la législation applicable. Si le père, la mère ou le représentant légal accompagne le mineur, il pourra signer le document en Équateur avant l'activité.

Si le mineur voyage ou participe sans la présence de son père, de sa mère ou de son représentant légal, il devra présenter avant de participer le Consentement éclairé et l'acceptation des risques préalablement signé par son père, sa mère ou son représentant légal. La présence d'un autre adulte accompagnateur ne remplace pas, à elle seule, cette autorisation.

10. Autorité du guide et comportement des participants

10.1 Autorité du guide

Les tours Gravity Lines sont exploités sous la direction de guides Gravity Lines ou de tour leaders désignés. Le client accepte de suivre les décisions de sécurité et les instructions opérationnelles raisonnables données par le guide ou tour leader pendant l'exploitation.

La décision du guide sera définitive pour les questions affectant la sécurité immédiate, le choix de l'itinéraire, la gestion du groupe, les horaires, les conditions de riding, le bien-être des participants, l'adéquation de l'équipement ainsi que la poursuite, modification ou annulation de tout ride, itinéraire ou activité.

Si un client ne suit pas les instructions du guide ou agit d'une manière créant un risque substantiel pour lui-même, le groupe, le personnel, les fournisseurs, les communautés locales ou des tiers, Gravity Lines pourra limiter, modifier ou mettre fin à sa participation.

10.2 Comportement des participants

Le client devra se comporter de manière respectueuse, responsable et sûre pendant tout le tour et ne devra pas affecter de manière substantielle la sécurité, le confort, le plaisir ou la progression du groupe, du personnel, des guides, des fournisseurs, des communautés locales ou de tiers.

Gravity Lines pourra mettre fin à la participation, sans remboursement, lorsque le comportement crée ou peut raisonnablement créer un danger, des perturbations graves, des dommages, un conflit avec les communautés locales ou une interférence substantielle avec l'exploitation sûre du tour.

10.3 Alcool, drogues et comportement dangereux

Un rider ne devra pas participer aux activités de riding sous l'influence de l'alcool, de drogues récréatives ou de toute substance pouvant altérer le jugement, la coordination, le temps de réaction ou la prise de décisions sûres.

Gravity Lines pourra empêcher la participation lorsque le guide estime raisonnablement qu'un rider est sous l'influence d'une substance, dangereux, excessivement fatigué, téméraire, agressif ou incapable de suivre les instructions. Aucun remboursement ne sera accordé pour les activités manquées pour ces raisons.

10.4 Respect des règles locales et des communautés

Les clients devront respecter les lois applicables, réglementations locales, règles d'accès aux sentiers, directives communautaires, règles d'hébergement et de transport ainsi que les instructions raisonnables de Gravity Lines, des guides, fournisseurs et autorités locales. Les clients devront respecter les communautés locales, la propriété privée, les espaces naturels et protégés, les sites culturels, les fournisseurs d'hébergement et les autres personnes rencontrées pendant le tour.

10.5 Dommages, pertes et coûts supplémentaires causés par le client

Le client est responsable des dommages, pertes, amendes, sanctions, frais de nettoyage, réparations, frais de fournisseurs, transport ou autres dépenses raisonnables causés par son comportement, sa négligence, des dommages matériels ou le non-respect des présentes Conditions Générales. Si Gravity Lines supporte l'un de ces coûts pour le compte du client, le client accepte de rembourser Gravity Lines dans la mesure permise par la loi.

11. Responsabilité relative au vélo et à l'équipement

11.1 Vélo et équipement adaptés

Le rider devra utiliser un vélo et un équipement adaptés au tour sélectionné, au terrain, au style de riding et aux conditions. Il pourra utiliser son propre vélo ou, lorsque le service est disponible et a été demandé, un vélo fourni ou coordonné par Gravity Lines. Les tours Gravity Lines peuvent inclure du terrain naturel technique, des descentes raides, une météo variable, l'altitude, de la boue, de la roche, des racines, des surfaces meubles, des zones isolées et des conditions de riding exigeantes.

Gravity Lines pourra fournir des recommandations concernant le type de vélo, la suspension, les pneus, les freins, l'équipement de protection et les vêtements de riding. Lorsque le rider utilise son propre vélo, il reste responsable de s'assurer qu'il est adapté et en bon état de sécurité. Lorsque Gravity Lines fournit directement un vélo, celui-ci sera contrôlé, pleinement opérationnel et livré dans un état mécanique approprié à l'activité contractée.

11.2 État et entretien du vélo

Le client est responsable de l'état, de l'entretien et du fonctionnement sûr de son propre vélo et équipement. Avant de participer, il devra s'assurer que les composants critiques pour la sécurité, notamment les freins, la suspension, les pneus, la transmission, les roues, le cockpit et les pédales, sont mécaniquement en bon état.

Gravity Lines pourra refuser ou limiter la participation si, selon l'appréciation raisonnable du guide, le vélo ou l'équipement du client est dangereux ou inadapté. Aucun remboursement ne sera accordé pour le riding manqué en raison d'un équipement dangereux, inadapté, incomplet ou mal entretenu.

11.3 Équipement de protection requis

Le client devra utiliser l'équipement de protection requis ou recommandé pour le tour sélectionné et les conditions de riding. Selon le tour, cela peut inclure un casque de mountain bike, un casque intégral lorsqu'il est obligatoire ou fortement recommandé, des genouillères, des gants couvrant les doigts, une protection oculaire ou des goggles, des chaussures adaptées au riding, des vêtements appropriés à la météo, un sac d'hydratation ou sac de riding ainsi que tout équipement supplémentaire indiqué dans les informations du tour ou les communications préalables au voyage.

Gravity Lines pourra refuser ou limiter la participation à tout ride ou section si le client ne dispose pas de l'équipement de protection requis ou raisonnablement approprié.

11.4 Vélos et équipements fournis ou coordonnés par Gravity Lines

Gravity Lines pourra fournir directement ou coordonner avec des tiers des vélos et équipements de protection, sous réserve de disponibilité, tailles, réservation préalable et conditions commerciales applicables. Les vélos fournis directement par Gravity Lines seront contrôlés avant leur remise et livrés pleinement opérationnels et dans un état

mécanique approprié à l'activité contractée. Lorsque le service est fourni par un prestataire externe, les conditions, dépôts et politiques de ce prestataire pourront également s'appliquer.

Le rider est responsable de l'utilisation appropriée et du retour du vélo ou de l'équipement fourni. Il devra signaler immédiatement toute anomalie, dommage ou problème de fonctionnement détecté pendant l'utilisation et cesser de l'utiliser s'il estime raisonnablement qu'il existe un problème de sécurité. Le rider pourra être tenu responsable de la perte, du vol, des dommages ou réparations résultant d'une mauvaise utilisation, d'une conduite négligente ou du non-respect des conditions applicables.

11.5 Perte, vol ou dommage de l'équipement personnel

Le client est responsable de son propre vélo, de ses bagages, de son équipement de riding, de ses appareils électroniques, documents, objets de valeur et effets personnels. Gravity Lines fera preuve d'un soin raisonnable lors de la manipulation ou du transport de l'équipement lorsque cela fait partie du service confirmé, mais n'est pas responsable des pertes, vols ou dommages causés par l'activité de riding, les accidents, l'usure normale, la météo, un emballage inadéquat, la manipulation par des tiers, la négligence du client ou des circonstances hors de son contrôle raisonnable.

12. Santé, conditions médicales et assistance d'urgence

12.1 Responsabilité relative à la santé et à la condition physique

Le client est responsable de s'assurer qu'il est physiquement et médicalement apte à participer au tour sélectionné. Les tours Gravity Lines peuvent impliquer une activité physique exigeante, du riding technique, l'altitude, une météo changeante, de longues journées de riding, des zones isolées et un accès limité à des services médicaux immédiats.

Un rider devrait obtenir un avis médical approprié avant de réserver ou de participer s'il présente une condition médicale, une blessure, un handicap, une allergie, un besoin de médication, une limitation de mobilité ou une préoccupation de santé pouvant affecter sa participation en toute sécurité.

12.2 Communication des informations médicales pertinentes

Après le paiement, chaque rider devra fournir avec exactitude les informations médicales et d'urgence pertinentes demandées dans le Rider & Emergency Information. Cela peut inclure les allergies, blessures en cours, conditions pertinentes, besoins de médication, antécédents pouvant affecter le riding ou la réaction à l'altitude, les coordonnées du contact d'urgence et les limitations pouvant affecter la participation.

Gravity Lines utilisera ces informations uniquement à des fins opérationnelles, de sécurité et d'urgence, conformément à sa Politique de Confidentialité. Le fait de ne pas communiquer des informations pertinentes pourra affecter la capacité de Gravity Lines à réagir de manière appropriée et pourra entraîner des restrictions de participation sans remboursement lorsque la sécurité est substantiellement affectée.

12.3 Assistance d'urgence

En cas de blessure, maladie, accident ou urgence, Gravity Lines pourra prendre des mesures raisonnables pour assister le client, notamment contacter les services d'urgence, coordonner le transport, prévenir un contact d'urgence, coordonner avec des prestataires médicaux ou faciliter les communications lorsque cela est raisonnablement possible.

Le client autorise Gravity Lines, ses guides ou représentants désignés à demander une assistance médicale d'urgence si le client n'est pas en mesure de le faire personnellement. Tout traitement médical, secours, évacuation, transport, hébergement, communication, logistique de remplacement ou autre coût lié à une urgence restera à la charge du client, sous réserve de tout paiement effectué par son propre assureur ou prestataire d'assistance.

12.4 Gravity Lines ne fournit pas de services médicaux ni d'assurance

Gravity Lines n'est ni un prestataire médical, ni un service de secours, ni un service d'évacuation, ni une compagnie d'assurance, ni un courtier en assurance, ni un prestataire d'assistance voyage. Toute assistance d'urgence fournie par Gravity Lines sera de nature logistique et opérationnelle et ne remplace pas les soins médicaux professionnels, les services de secours ni les dispositions d'assurance propres au rider.

Gravity Lines n'est pas responsable des décisions, de la disponibilité, des délais, de la qualité ou des résultats des hôpitaux, cliniques, médecins, services d'urgence, prestataires de secours, ambulances ou évacuations aériennes, assureurs, sociétés d'assistance ou autres services médicaux tiers.

12.5 Non-participation pour raisons médicales ou de sécurité

Gravity Lines pourra limiter, modifier ou empêcher la participation si, selon l'appréciation raisonnable du guide, la santé, une blessure, la fatigue, la réaction à l'altitude, la condition physique ou la situation médicale d'un rider crée un risque

substantiel pour la sécurité. Aucun remboursement ne sera accordé pour du riding manqué en raison d'un problème de santé, d'une blessure, de fatigue, d'un problème médical, de la non-divulgence d'informations pertinentes, de l'absence d'un médicament requis ou de l'incapacité à poursuivre en toute sécurité, sauf disposition contraire du droit impératif applicable.

13. Documents de voyage, vols, transferts aéroport et arrivée des vélos

13.1 Passeport, visa et conditions d'entrée

Le client est responsable de vérifier et respecter les exigences de passeport, visa, immigration, santé et entrée applicables au voyage en Équateur et dans tout pays de transit. Gravity Lines pourra fournir des informations générales de voyage, mais le client restera responsable de vérifier les exigences applicables à sa nationalité, son passeport, son itinéraire et sa situation personnelle.

Gravity Lines n'est pas responsable si un client ne peut pas voyager, entrer en Équateur, transiter par un autre pays ou participer en raison d'exigences de passeport, visa, immigration, santé, compagnie aérienne ou frontière. Les amendes, pertes, hébergements, transports ou frais de reprogrammation correspondants resteront à la charge du client.

13.2 Vols et voyages internationaux

Sauf indication expresse dans la réservation confirmée, les vols internationaux, vols intérieurs, taxes d'aéroport, frais de compagnie aérienne, bagages, sélection de siège, surclassements et autres dépenses liées aux vols ne sont pas inclus.

Le client est responsable de réserver des vols laissant suffisamment de temps pour arriver conformément à l'itinéraire confirmé. Gravity Lines n'est pas responsable des vols annulés ou retardés, correspondances manquées, changements d'horaire, refus d'embarquement, retards d'immigration ou de douane, grèves de compagnies aériennes, bagages perdus, bagages endommagés, vélos retardés ou autres perturbations causées par les compagnies aériennes, aéroports, autorités ou tiers.

Lorsque cela est raisonnablement possible, Gravity Lines pourra aider à effectuer des ajustements si une perturbation du voyage affecte l'itinéraire. Les coûts supplémentaires causés par cette perturbation seront à la charge du client.

13.3 Prise en charge à l'aéroport, prise en charge locale et début du tour

Pour les tours de plusieurs jours, sauf indication contraire dans la réservation confirmée, Gravity Lines pourra inclure une prise en charge à l'aéroport à l'arrivée et un transfert vers l'aéroport à la fin du tour, conformément à l'itinéraire confirmé et aux informations de voyage convenues.

La responsabilité opérationnelle de Gravity Lines à l'égard des services inclus commence lorsque le client est pris en charge par le personnel, un guide, un chauffeur ou un représentant désigné de Gravity Lines au point de prise en charge confirmé, à l'hôtel ou au point de rendez-vous local convenu. Les clients déjà présents en Équateur pourront commencer depuis un hébergement ou un point de rendez-vous convenu.

Le client devra fournir des informations exactes concernant l'arrivée, le départ et l'hébergement dans le délai demandé. À défaut, la prise en charge, les transferts, le montage du vélo ou d'autres éléments de la logistique d'arrivée pourront être affectés.

13.4 Bagages, bike bags et assistance à l'arrivée

Lorsque cela est inclus, Gravity Lines assistera dans la manutention et le transport des bagages, bike bags et équipements de riding depuis le point de prise en charge convenu jusqu'à l'hébergement confirmé, au moyen de véhicules adaptés conformément au plan opérationnel.

Gravity Lines fera preuve d'un soin raisonnable mais n'est pas responsable des dommages, retards, pertes ou détériorations causés par les compagnies aériennes, aéroports, douanes, manutentionnaires externes, emballage inadéquat, dommages préexistants, usure normale, météo ou circonstances hors de son contrôle raisonnable.

Si les bagages, un vélo ou l'équipement de riding n'arrivent pas à temps, Gravity Lines pourra aider avec la logistique, des options de location ou des dispositions alternatives lorsque cela est raisonnablement possible. Les alternatives ne sont pas garanties et pourront entraîner des coûts supplémentaires. Aucun remboursement ne sera accordé pour les rides ou services manqués en raison d'un équipement retardé, perdu, endommagé ou incomplet pour des causes imputables à des tiers.

13.5 Assistance au montage et au remballage du vélo

Lorsque l'assistance au montage et au remballage du vélo est incluse, Gravity Lines fournira une aide raisonnable pour le montage à l'arrivée et le remballage à la fin du tour. Cela ne remplace pas une inspection mécanique professionnelle.

sauf indication expresse. Le client reste responsable de l'emballage approprié, de l'adéquation, de l'état mécanique et du fonctionnement sûr de son vélo.

Tout travail mécanique supplémentaire, pièce de rechange, service d'atelier ou assistance d'un mécanicien externe sera soumis à disponibilité et à un coût supplémentaire, sauf s'il est expressément inclus.

14. Fournisseurs, hébergement et services de tiers

14.1 Fournisseurs externes

Certains services inclus dans les tours Gravity Lines pourront être fournis par des prestataires externes indépendants, notamment des hôtels, lodges, restaurants, prestataires de transport, loueurs de vélos, mécaniciens, guides locaux et autres opérateurs locaux.

Gravity Lines fera des efforts raisonnables pour sélectionner et coordonner des fournisseurs appropriés. Les fournisseurs externes pourront fonctionner selon leurs propres conditions, limitations, horaires, règles et standards opérationnels.

14.2 Hébergement

L'hébergement inclus dans un tour sera celui décrit dans l'itinéraire confirmé, les informations du tour ou la confirmation de réservation. Sauf indication contraire, les prix du tour pourront être basés sur un hébergement partagé en chambre twin, ce qui signifie que les riders pourront partager une chambre selon la configuration de l'établissement, la composition du groupe et la disponibilité.

Gravity Lines sélectionne les hébergements en tenant compte de l'emplacement, de l'accès aux itinéraires, du confort, du repos, de la récupération, de la disponibilité de nourriture, de la gestion de l'équipement, de la logistique des véhicules et du déroulement de l'expédition. Les standards, services et infrastructures pourront varier selon la région, le niveau d'isolement, les conditions locales et la disponibilité.

Des chambres privées pourront être demandées sous réserve de disponibilité et moyennant un coût supplémentaire. Gravity Lines pourra remplacer un hébergement confirmé par une alternative raisonnablement comparable lorsque cela est nécessaire pour des raisons de disponibilité, de sécurité, d'accès, de problèmes de fournisseur ou de circonstances hors de son contrôle raisonnable.

14.3 Repas et restaurants

Les repas inclus dans le tour sont uniquement ceux expressément indiqués dans l'itinéraire ou la réservation confirmés. Les restaurants, cafés, box lunches et fournisseurs de nourriture pourront varier en fonction des conditions de l'itinéraire, des horaires, de l'emplacement, de la disponibilité et du déroulement opérationnel quotidien.

Gravity Lines fera des efforts raisonnables pour tenir compte des restrictions alimentaires, allergies ou besoins alimentaires particuliers communiqués à l'avance, mais ne peut garantir toutes les demandes dans tous les lieux, notamment dans les zones isolées ou lorsque les options de fournisseurs sont limitées.

14.4 Services non inclus dans la réservation confirmée

Gravity Lines n'est pas responsable des services, activités, achats, repas, hébergements, transports, locations, excursions ou arrangements qui ne sont pas expressément inclus dans la réservation confirmée. Les services achetés directement auprès de tiers donnent lieu à un contrat entre le client et le prestataire concerné.

14.5 Modifications et limitations des fournisseurs

Gravity Lines pourra modifier les fournisseurs ou prestataires de services lorsque cela est nécessaire en raison de la disponibilité, de la météo, de changements d'itinéraire, de la sécurité, de restrictions d'accès, de problèmes du fournisseur ou d'exigences opérationnelles. Une modification ne donne pas droit à un remboursement lorsque le service de remplacement est raisonnablement comparable, sous réserve du droit impératif applicable.

Lorsqu'un fournisseur impose des règles, dépôts, politiques en matière de dommages, horaires, exigences de check-in, politiques d'équipement ou conditions de conduite, le client accepte de les respecter.

14.6 Coûts supplémentaires facturés par les fournisseurs

Le client est responsable des coûts supplémentaires facturés par les fournisseurs en raison de son comportement, de demandes personnelles, de dommages, retards, modifications tardives, besoins particuliers, objets perdus, frais de nettoyage, dommages à l'équipement ou non-respect des règles du fournisseur. Si Gravity Lines paie l'un de ces coûts pour le compte du client, le client accepte de rembourser Gravity Lines dans la mesure permise par la loi.

14.7 Demandes particulières

Gravity Lines fera des efforts raisonnables pour répondre aux demandes particulières communiquées par le client, notamment les préférences d'hébergement, d'alimentation, de vélos, d'équipement, de logistique ou autres besoins spécifiques. Sauf confirmation expresse et écrite de la demande par Gravity Lines comme faisant partie de la réservation, ces demandes restent soumises à disponibilité et ne sont pas garanties.

Lorsqu'une demande particulière entraîne un coût supplémentaire, Gravity Lines en informera le client lorsque cela s'applique et ce coût devra être supporté par le client s'il décide de poursuivre la demande.

15. Réservation électronique, comptes, systèmes de paiement et communications

15.1 Réservation et acceptation électroniques

Gravity Lines pourra gérer les réservations via son site Internet, des comptes clients, des outils automatisés de réservation et des systèmes de paiement tiers. L'acceptation électronique des présentes Conditions Générales au moyen d'une case à cocher, d'un bouton d'acceptation ou d'un mécanisme équivalent fera partie du processus de réservation. Les registres électroniques pourront être conservés comme preuve, notamment l'identité et l'adresse électronique de l'acheteur, la référence de réservation, l'expédition sélectionnée, les dates applicables, le nombre de riders, la version et la langue des Conditions Générales ainsi que la date et l'heure d'acceptation.

15.2 Informations de compte et de contact

Le client est responsable de fournir une adresse électronique valide et des coordonnées exactes, ainsi que de conserver l'accès au compte de messagerie utilisé pour la réservation. Lorsque le système exige une vérification du compte ou de l'adresse électronique, le client devra effectuer le processus de vérification requis avant d'utiliser les fonctions de réservation concernées.

15.3 Statut automatisé du paiement

Pour les paiements en ligne courants, le système de réservation de Gravity Lines pourra s'appuyer sur les informations de statut renvoyées par le prestataire de paiement. Un paiement réussi pourra déclencher automatiquement la confirmation de la réservation, l'ajustement de la capacité disponible, l'envoi des communications de réservation et l'activation du Rider & Emergency Information après paiement. Un paiement échoué, en attente ou incomplet ne crée pas de réservation confirmée.

15.4 Erreurs techniques et transactions en double

Une erreur technique, une session de navigateur interrompue, un courriel retardé, un écran dupliqué, un problème temporaire du site Internet ou une défaillance de communication du système de paiement ne crée, n'annule ni ne modifie à lui seul une réservation confirmée. Gravity Lines pourra examiner les registres du système et de paiement afin de résoudre des divergences techniques exceptionnelles, notamment des transactions en double ou retardées.

15.5 Communications électroniques

Les confirmations de réservation, avis de paiement, rappels de solde, confirmations de dates privées, demandes opérationnelles et autres communications pourront être envoyés par voie électronique. Les clients devront consulter leur boîte de réception ainsi que les dossiers spam ou courrier indésirable et contacter Gravity Lines si une communication de réservation ou de paiement attendue n'est pas reçue dans un délai raisonnable.

16. Utilisation de l'image, de la photographie, de la vidéo et du contenu audiovisuel

16.1 Captation de contenu pendant le tour

Pendant les tours, expéditions, activités de riding, briefings, transferts et autres moments liés à l'expérience Gravity Lines, ses guides, son personnel, ses collaborateurs ou représentants autorisés pourront prendre des photographies, enregistrer des vidéos et créer d'autres contenus audiovisuels au moyen de caméras, action cameras, drones lorsque leur utilisation est légalement autorisée, ou d'autres équipements propres ou autorisés. Le contenu pourra inclure le riding, les participants, les activités de groupe, paysages, hébergements, logistique et autres moments de l'expérience.

16.2 Autorisation d'utilisation

En acceptant les présentes Conditions Générales, le client et les riders inclus dans la réservation reconnaissent que du contenu audiovisuel pourra être créé pendant le tour et autorisent Gravity Lines à utiliser, reproduire, éditer, adapter, recadrer, publier, distribuer, exposer et communiquer les photographies et vidéos obtenues pendant l'expérience dans lesquelles ils peuvent apparaître de manière identifiable, à des fins promotionnelles, publicitaires, éditoriales, commerciales et de communication liées à Gravity Lines, sauf si le rider s'y oppose expressément conformément à la Section 16.5.

16.3 Étendue des utilisations autorisées

L'utilisation autorisée pourra notamment avoir lieu sur le site Internet de Gravity Lines, les réseaux sociaux, plateformes numériques, vidéos promotionnelles, campagnes et annonces, publicité numérique ou imprimée, brochures, présentations, newsletters, supports de presse, salons, événements et autres canaux de communication, promotion et commercialisation de la marque. Gravity Lines pourra également partager avec les participants des photographies ou vidéos sélectionnées au moyen de galeries, dossiers numériques, liens privés ou autres méthodes raisonnables.

16.4 Absence de rémunération et d'approbation préalable

Sauf accord exprès et écrit différent, l'utilisation autorisée de photographies, vidéos, témoignages ou contenus audiovisuels ne donnera au participant aucun droit à un paiement, une rémunération, des redevances, une participation économique ou une compensation du fait de son apparition dans ce contenu.

Dans le cadre de l'autorisation accordée, Gravity Lines ne sera pas tenue de demander l'approbation préalable du rider pour chaque publication, montage, support promotionnel ou utilisation spécifique, sans préjudice des droits auxquels il ne peut être renoncé en vertu de la législation applicable.

16.5 Opposition ou retrait concernant l'utilisation de l'image identifiable

Tout rider ne souhaitant pas que son image identifiable soit captée ou utilisée à des fins promotionnelles ou commerciales devra en informer expressément Gravity Lines avant le tour ou le guide au début de l'activité. Gravity Lines fera des efforts raisonnables pour respecter cette demande concernant les captations et utilisations futures. Le rider pourra ultérieurement exercer les droits dont il dispose en vertu de la législation applicable ; une demande ultérieure n'affectera pas rétroactivement la licéité des utilisations réalisées avant que Gravity Lines reçoive cette communication, dans la mesure permise par la loi. Dans les contextes de groupe, espaces publics, paysages ou plans larges, des apparitions incidentes ou non prédominantes pourront se produire malgré des efforts raisonnables.

16.6 Contenu fourni par le rider et réservations de groupe

Si un rider fournit volontairement à Gravity Lines des photographies, vidéos, témoignages, avis ou autre contenu, identifie publiquement Gravity Lines ou autorise d'une autre manière son utilisation, Gravity Lines pourra utiliser, reproduire, éditer et partager ce contenu à des fins promotionnelles et de communication, sauf accord écrit contraire. Lorsqu'une réservation comprend plusieurs riders, la personne responsable de la réservation devra mettre les présentes Conditions Générales à la disposition des autres participants. Chaque rider pourra communiquer directement à Gravity Lines son opposition à l'utilisation promotionnelle ou commerciale de son image. Dans le cas des mineurs, l'utilisation de l'image identifiable sera soumise à l'autorisation requise de leur père, mère ou représentant légal conformément à la législation applicable.

17. Confidentialité et données personnelles

17.1 Données personnelles collectées par Gravity Lines

Gravity Lines pourra collecter et traiter les données personnelles raisonnablement nécessaires pour gérer les réservations, exploiter les tours, fournir une assistance au client, coordonner la logistique et répondre aux urgences.

Cela peut inclure le nom et les coordonnées ; les informations d'identification lorsqu'elles sont requises ; la nationalité et les informations de voyage ; les informations d'arrivée et de départ ; les informations d'hébergement ; les contacts d'urgence ; les restrictions alimentaires ; les informations médicales ou de santé pertinentes à des fins opérationnelles et d'urgence ; les informations relatives au vélo, à l'équipement et aux services de fourniture ou de location ; les informations de paiement et de facturation ; ainsi que les photographies, vidéos ou autres contenus audiovisuels lorsque cela s'applique conformément à la Section 16.

17.2 Finalité de l'utilisation des données

Gravity Lines pourra utiliser les données du client pour confirmer et gérer les réservations ; coordonner les transferts, l'hébergement et la logistique ; organiser les guides, véhicules, repas, locations et fournisseurs ; préparer le tour ; répondre aux urgences ; respecter des exigences légales, comptables ou opérationnelles ; communiquer avec le client avant, pendant et après le tour ; et gérer les photographies, vidéos et contenus audiovisuels conformément à l'autorisation et aux conditions prévues à la Section 16.

17.3 Partage des données avec les fournisseurs et services d'urgence

Gravity Lines pourra partager les informations pertinentes du client avec des fournisseurs externes lorsque cela est raisonnablement nécessaire à l'exploitation du tour confirmé. Cela peut inclure les hôtels, prestataires de transport, guides, restaurants, loueurs, mécaniciens, prestataires de paiement et autres prestataires intervenant dans la réservation.

Lorsque cela est raisonnablement nécessaire en situation d'urgence, ou lorsque le rider l'autorise, Gravity Lines pourra également partager des informations pertinentes avec l'assureur personnel du rider, un prestataire d'assistance, un prestataire médical ou un service d'urgence. Gravity Lines ne partage pas d'informations avec un assureur dans le but de souscrire, d'intermédiaire ou de vendre une assurance.

17.4 Informations sensibles ou d'urgence

Certaines informations, notamment les conditions médicales, allergies, besoins de médication, restrictions alimentaires et contacts d'urgence, peuvent être nécessaires à des fins de sécurité, d'intervention d'urgence et de coordination opérationnelle. En fournissant ces informations, le rider autorise leur utilisation à ces fins, sous réserve de la Politique de Confidentialité et de la législation applicable.

17.5 Politique de Confidentialité

L'utilisation des données personnelles par Gravity Lines est décrite plus en détail dans sa Politique de Confidentialité. En acceptant les présentes Conditions Générales, le client reconnaît que ses données personnelles pourront être traitées dans le cadre de la réservation, de l'exploitation et de l'administration du tour et, lorsque cela s'applique, que des photographies et vidéos pourront être traitées conformément à la Section 16, sans préjudice des droits reconnus par la législation applicable.

18. Plaintes et réclamations

18.1 Signalement des problèmes pendant le tour

Si le client rencontre un problème, une préoccupation ou souhaite formuler une plainte pendant le tour, il devra en informer le guide, le tour leader ou le représentant désigné de Gravity Lines dès que raisonnablement possible et donner à Gravity Lines une possibilité raisonnable de traiter le problème pendant le tour.

18.2 Problèmes avec des fournisseurs externes

Si le problème concerne un fournisseur externe, notamment l'hébergement, les repas, le transport, les locations ou l'assistance mécanique, le client devra informer à la fois le fournisseur concerné et Gravity Lines dès que raisonnablement possible. Gravity Lines fera des efforts raisonnables pour aider lorsque le service fait partie de la réservation confirmée.

18.3 Plaintes formelles après le tour

Si un problème n'est pas résolu pendant le tour et que le client souhaite présenter une plainte formelle, il devra l'envoyer par écrit à Gravity Lines dans les 14 jours suivant la fin du tour, sauf si la législation applicable prévoit un délai impératif plus long.

La plainte devra identifier le client, le tour et les dates, décrire clairement le problème, inclure les éléments de preuve pertinents lorsqu'ils sont disponibles et indiquer la solution demandée.

18.4 Enquête et réponse

Gravity Lines examinera de bonne foi les plaintes formelles et pourra demander des informations au client, aux guides, fournisseurs ou autres personnes pertinentes. Sa capacité à enquêter pourra être limitée lorsque le problème n'a pas été signalé pendant le tour, qu'aucune preuve n'est disponible ou que la plainte est présentée après un délai déraisonnable.

18.5 Absence de compensation automatique

Le dépôt d'une plainte ne crée pas automatiquement un droit à remboursement, crédit, compensation ou réduction de prix. Toute solution dépendra des services confirmés, des services effectivement fournis, des circonstances, de la responsabilité des fournisseurs, du comportement du client, des présentes Conditions Générales et de la législation applicable.

19. Limitation de responsabilité

19.1 Responsabilité relative aux services confirmés

Gravity Lines fera des efforts raisonnables pour fournir ou coordonner les services expressément inclus dans la réservation confirmée, l'itinéraire, les informations du tour ou la facture, sous réserve des présentes Conditions Générales, des conditions locales, des limitations opérationnelles, de la disponibilité des fournisseurs, des considérations de sécurité et des circonstances hors de son contrôle raisonnable.

19.2 Risques inhérents et responsabilité du client

Gravity Lines n'est pas responsable des blessures, maladies, décès, pertes, dommages, dépenses, retards ou autres réclamations résultant exclusivement des risques inhérents au mountain bike, à l'enduro riding, au gravity riding, aux voyages d'aventure, au terrain naturel, à l'altitude, à la météo, aux zones isolées ou aux conditions andines changeantes, sauf lorsque la responsabilité ne peut légalement être exclue ou limitée.

Gravity Lines n'est pas responsable des pertes, blessures, dommages, coûts ou retards causés par les actes ou omissions du client, un niveau insuffisant, un riding dangereux, le non-respect des instructions du guide, une condition physique inadéquate, un équipement inadapté ou dangereux, la fatigue, des conditions de santé non communiquées, la consommation d'alcool ou de drogues, une conduite téméraire ou le non-respect des présentes Conditions Générales, sauf disposition contraire de la législation applicable.

19.3 Tiers et événements externes

Gravity Lines n'est pas responsable des actes, omissions, retards, défaillances, pertes, blessures, dommages, coûts ou dépenses causés par des tiers hors de son contrôle raisonnable, notamment les compagnies aériennes, aéroports, autorités d'immigration ou douanières, autorités gouvernementales, hôpitaux, cliniques, services d'urgence ou de secours, assureur ou prestataire d'assistance du rider, banques, prestataires de paiement, fournisseurs indépendants, autres voyageurs, usagers de la route, communautés locales ou autres personnes sans lien avec Gravity Lines.

Gravity Lines n'est pas responsable des pertes, retards, annulations ou coûts supplémentaires causés par un cas de force majeure ou des circonstances hors de son contrôle raisonnable, sous réserve du droit impératif applicable.

19.4 Effets personnels et équipement

Le client est responsable de son vélo, de ses bagages, de son équipement de riding, de ses appareils électroniques, documents, objets de valeur et effets personnels. Gravity Lines fera preuve d'un soin raisonnable lorsque la manutention ou le transport sont inclus, mais n'est pas responsable des pertes, vols ou dommages causés par le riding, les accidents, la météo, l'usure normale, un emballage inadéquat, la manutention par les compagnies aériennes ou des tiers, la négligence du client ou des circonstances hors de son contrôle raisonnable.

19.5 Pertes indirectes ou consécutives

Dans la mesure permise par la législation applicable, Gravity Lines n'est pas responsable des pertes indirectes, consécutives ou liées à une activité professionnelle, telles que la perte de revenus, l'interruption d'activité, la perte d'opportunités ou les coûts qui n'étaient pas raisonnablement prévisibles au moment de la réservation.

19.6 Responsabilité maximale

Lorsque Gravity Lines est déclarée légalement responsable d'une réclamation liée à des services confirmés, sa responsabilité sera limitée uniquement dans la mesure permise par la législation applicable et, lorsque cela est légalement possible, pourra être limitée au montant payé par le client concerné pour le tour correspondant.

Aucune disposition des présentes Conditions Générales n'a pour objet d'exclure ou de limiter une responsabilité, des droits du consommateur ou des protections légales qui ne peuvent être exclus ou limités en vertu de la législation applicable.

20. Droit applicable, juridiction et règlement des litiges

20.1 Droit applicable

Les présentes Conditions Générales, la réservation et les services confirmés du tour seront régis par les lois de l'Équateur, sauf si le droit impératif applicable exige le contraire.

20.2 Règlement de bonne foi

Si un litige ou une réclamation survient en lien avec une réservation, un tour, un paiement, un service, une annulation, un remboursement ou les présentes Conditions Générales, le client et Gravity Lines conviennent de tenter d'abord de résoudre la question de bonne foi par communication écrite.

20.3 Juridiction

Si la question ne peut être résolue directement, tout litige sera soumis aux tribunaux, juridictions ou autorités compétentes de l'Équateur, sauf si le droit impératif applicable exige le contraire. Lorsque cela est légalement possible, les tribunaux, juridictions ou autorités compétentes de Quito, Équateur, seront compétents.

20.4 Droits impératifs du consommateur

Aucune disposition des présentes Conditions Générales n'a pour objet d'exclure, de renoncer ou de limiter des droits impératifs du consommateur ou des protections légales qui ne peuvent être exclus en vertu de la législation applicable.

21. Divisibilité, intégralité de l'accord et mises à jour des conditions

21.1 Divisibilité

Si une autorité compétente détermine qu'une disposition des présentes Conditions Générales est invalide, illégale ou inapplicable, cette disposition sera interprétée, limitée ou supprimée uniquement dans la mesure nécessaire. Les dispositions restantes continueront de s'appliquer.

21.2 Intégralité de l'accord

Les présentes Conditions Générales, ainsi que les informations confirmées du tour, la confirmation de réservation, la facture, la Politique de Confidentialité, les Travel Guidelines, le Rider Profile, les exigences en matière d'équipement, le Rider & Emergency Information, le Consentement éclairé et l'acceptation des risques lorsqu'ils s'appliquent ainsi que toute information écrite expressément intégrée à la réservation, constituent la base documentaire applicable à la relation entre le client, les riders et Gravity Lines, selon la nature de chaque document.

Aucune déclaration verbale, message informel, matériel promotionnel ou contenu général du site Internet ne modifie la réservation confirmée sauf s'il a été expressément intégré ou confirmé par écrit par Gravity Lines.

21.3 Mises à jour des conditions

Gravity Lines pourra mettre à jour périodiquement les présentes Conditions Générales. La version applicable à une réservation sera celle acceptée par le client au moment où la réservation est confirmée, sauf si une modification ultérieure est exigée par la loi, la sécurité, une nécessité opérationnelle ou un accord mutuel écrit.

21.4 Communications écrites

Toute notification, demande, annulation, modification, plainte ou autre communication pertinente au titre des présentes Conditions Générales devra être effectuée par écrit par les canaux officiels fournis par Gravity Lines, notamment le courrier électronique, les messages de la plateforme de réservation, les formulaires officiels du site Internet ou tout autre canal écrit expressément accepté par Gravity Lines.

22. Acceptation des conditions et accord de réservation

22.1 Acceptation avant la réservation

En acceptant les présentes Conditions Générales dans le cadre du processus électronique de réservation et en effectuant le paiement requis, le client confirme avoir lu et compris les informations applicables au tour, l'itinéraire, les inclusions, exclusions, le Rider Profile, les exigences d'équipement, les conditions de paiement, la politique d'annulation, la recommandation relative à l'assurance personnelle, la politique d'utilisation de l'image et du contenu audiovisuel de la Section 16 ainsi que les exigences opérationnelles. Le client reconnaît également que chaque rider devra signer individuellement le Consentement éclairé et l'acceptation des risques avant de commencer les activités de riding.

22.2 Réservations de groupe et obligations individuelles de chaque rider

Si une personne effectue une réservation pour plusieurs riders, cette personne pourra agir en tant que responsable de la réservation et du paiement et devra s'assurer que les participants reçoivent les informations pertinentes du tour et les présentes Conditions Générales, y compris la politique d'utilisation de l'image et du contenu audiovisuel de la Section 16. L'acceptation commerciale effectuée par le responsable de la réservation ne remplace pas les obligations individuelles applicables à chaque rider avant la participation. Tout rider ne souhaitant pas l'utilisation promotionnelle ou commerciale de son image identifiable devra en informer directement Gravity Lines avant le tour ou le guide au début de l'activité.

Indépendamment de la personne qui effectue la réservation, chaque rider adulte demeure individuellement responsable de satisfaire au Rider Profile, aux exigences d'équipement et de sécurité, de compléter les informations opérationnelles postérieures au paiement qui s'appliquent et de signer physiquement son Consentement éclairé et acceptation des risques avant de commencer les activités. Pour les mineurs, la Section 9.6 s'applique.

22.3 Responsabilité du paiement

La personne effectuant la réservation accepte la responsabilité financière de la réservation ainsi que des paiements, soldes, coûts supplémentaires approuvés, frais d'annulation et frais de fournisseurs associés à la réservation confirmée, sauf accord écrit contraire avec Gravity Lines.

22.4 Accord de réservation

Les présentes Conditions Générales, ainsi que les informations confirmées du tour, la confirmation de réservation, la facture et toute information écrite expressément intégrée avant la confirmation, constituent l'accord de réservation entre le client et Gravity Lines.

Une fois accepté par le client et confirmé par Gravity Lines, l'accord de réservation établit les droits, responsabilités, limitations, obligations de paiement, conditions d'annulation et conditions opérationnelles applicables au tour confirmé.

22.5 Versions linguistiques et prévalence

Les présentes Conditions Générales pourront être publiées en espagnol, anglais, français et allemand afin d'en faciliter la compréhension par les clients. Toutes les versions devront correspondre au même texte maître et à la même version en vigueur. En cas de divergence substantielle, différence d'interprétation ou incohérence entre les traductions, la version espagnole prévaudra dans la mesure permise par le droit impératif applicable.

FIN DU DOCUMENT