

BUREAU DES GUIDES DES ARCS PEISEY VALLANDRY
BP5 73705 BOURG SAINT MAURICE CEDEX
Tél : 06 58 16 07 94 / 06 10 09 49 00
Email : info@guidesdesarcs.com

Conditions Générales de Vente activités hivernales (hors raids à skis)

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente d'**activités hivernales** par le Bureau des Guides des Arcs-Peisey-Vallandry syndicat local professionnel déclaré en mairie de la Commune de Bourg Saint Maurice le 3 juillet 2018 sous le n° SIRET 443 394 531 000 18, ci après « le bureau des guides ».

au bénéfice de toute personne physique ou morale, ci-après le(s) « client (s) ou participant(s) »),

L'**Activité** vendue est encadrée par un professionnel, titulaire d'un diplôme d'état d'éducateur sportif, Guide de Montagne, Aspirant guide de Montagne, Accompagnateur en Montagne, ci après « l'encadrant », lequel exerce son activité sous le statut de travailleur indépendant.

L'achat d'une Activité vendue par le **Bureau des Guides** implique la connaissance et l'acceptation pure et simple des présentes conditions générales de vente.

1 Définition de la Prestation

Le **Bureau des Guides** agit en qualité d'intermédiaire transparent entre le l'**Encadrant** et le **Client**. Il assure la promotion et la revente des **Activités**, et encaisse les paiements au nom et pour le compte de l'**Encadrant**.

L'**Encadrant** Guide de Montagne ou Aspirant Guide de Montagne délivre une prestation d'encadrement, d'animation, d'enseignement et d'entraînement en sécurité de l'alpinisme et de ses activités assimilées, et exerce ses prérogatives dans le respect de l'arrêté du 16 juin 2014 relatif à la formation spécifique du diplôme d'état d'alpinisme – guide de haute montagne.

L'**Encadrant** Accompagnateur en Montagne délivre une prestation d'encadrement, de conduite, d'animation, d'enseignement et d'entraînement en sécurité des personnes ou des groupes en moyenne montagne, à l'exclusion des zones glaciaires et des zones de rochers, canyons, terrains nécessitant pour la progression l'utilisation du matériel ou des techniques de l'alpinisme et exerce les prérogatives énumérées à l'article 1er de l'arrêté du 3 juin 2019 relatif à la formation spécifique du diplôme d'état d'alpinisme-accompagnateur en moyenne montagne

Les présentes conditions générales ne portent que sur la vente des **activités** précitées, à l'exclusion de toute autre prestation de transport, d'hébergement, de nourriture, ou de location de matériel, ci-après l'(es) « **Activité(s)** » ,

2 Vente de l'Activité - Réservation

L'**Activité** est vendue dès que les parties (**Bureau des Guides** et **Client(s)**) se sont mises d'accord sur les principales caractéristiques et le tarif de la prestation. Il s'agit alors d'un accord oral, sauf si l'une des parties émet expressément la réserve selon laquelle le contrat doit avoir une forme écrite.

La demande d'inscription s'effectue directement auprès du **Bureau des Guides** par téléphone au 0033 (0)6 58 16 07 94 , par courrier postal « BP 05 73705 LES ARCS Cedex », par e-mail « info@guidesdesarcs.com, et mentionne les noms, prénom, et coordonnées de contact du **Client**.

Le **Bureau des Guides** remplit un bordereau d'inscription au nom du **Client** et lui adresse les présentes conditions générales. L'inscription est effective après que le **Client** a reçu le bordereau où figure de façon clairement identifiable un lien vers les CGV et réglé la totalité de l'**Activité**.

En cas de vente conclue à distance (téléphone, courrier postal, ...) : Lors de la commande, le **Bureau des Guides** fournit au **Client** les informations contractuelles d'une manière qui permette leur conservation et leur reproduction.

En cas de vente conclue à distance exclusivement par échanges de courriers électroniques :

Le **Bureau des Guides** s'assure que le **Client** reconnaît son obligation de paiement lors de sa commande, et fait figurer la mention « *commande avec obligation de paiement* » ainsi que les moyens de paiement acceptés pour la conclusion du contrat.

Le **Bureau des Guides** accuse réception de la demande d'inscription par e-mail ou par tout autre moyen, et fournit au **Client** la confirmation et le détail du contrat sur un support durable.

En cas de vente conclue à distance avec paiement en ligne :

Le **Bureau des Guides** énonce les étapes à suivre pour la conclusion du contrat et affiche de façon claire et détaillée le contenu de l'activité, les obligations du client et les modalités d'organisation de l'activité : 1/ Le **Client** vérifie le détail de la commande et son prix total ; 2/ Il confirme sa commande ; 3/ Le **Bureau des Guides** accuse réception de la commande et fournit au **Client** la confirmation du contrat sur un support durable.

3 Droit de rétractation

Le **Client** est informé que conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 du code de la consommation, l'inscription à une **Activité** est ferme et définitive et qu'il ne bénéficie pas d'un droit de rétractation.

4 Tarifs – Frais supplémentaires - Modalités de paiement – Réclamations

Le tarif correspond aux honoraires de l'**Encadrant** ainsi qu'aux frais de fonctionnement du **Bureau des Guides**. Il porte sur la seule prestation d'encadrement de l'**Activité** à l'exclusion de toute autre prestation. Il s'entend toute charge comprise.

Le tarif tient compte des us et coutumes de la profession, du nombre de participants et de leur niveau technique et physique, et des caractéristiques de l'objectif poursuivi (difficulté technique, dénivelé, engagement, ...).

Le tarif communiqué est réputé correspondre au tarif de l'**Activité** dû par chacun des **Participants**, sauf à ce que le **Bureau des Guides** ait précisé qu'il s'agit d'un tarif global de l'**Activité** à partager entre l'ensemble des **Participants**.

Les frais supplémentaires éventuels occasionnés par l'**Activité** (transport, remontées mécaniques, boissons, nourriture, hébergement, etc...) sont commandés, pris en charge et payés directement par le(s) **Client(s)**, y compris ceux de l'**Encadrant**.

Modalités de paiement : Le tarif de l'**Activité** est à régler par carte bancaire à distance, par virement bancaire, par chèque bancaire à l'ordre du Bureau des Guides des Arcs-Peisey-Vallandry .

Réclamation : Toute réclamation est adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse du **Bureau des Guides**, au plus tard un mois après la survenance du fait générateur de la demande.

5 Modification ou annulation de l'Activité

Les activités de montagne sont soumises à des aléas liés aux conditions météorologiques, nivologiques et de terrain, à la fréquentation, ainsi qu'à l'expérience, aux capacités techniques et à la condition physique des participants.

Pour assurer la sécurité des personnes, l'**Activité** proposée peut être annulée ou modifiée par le **Bureau des Guides** ou l'**encadrant** à tout moment en amont, au début, ou pendant sa réalisation.

• En cas de modification de l'**Activité** par le **Bureau des Guides** ou l'**Encadrant** en amont ou pendant l'**Activité** le tarif de l'itinéraire de substitution sera appliqué à hauteur des us et coutumes, sans pouvoir être inférieur au tarif journalier de base du **Bureau des Guides**, et sans que le **Client** ne puisse prétendre à aucune indemnité.

En cas de modification de l'**Activité** du fait du **Client**, notamment pour insuffisance des prérequis physique ou techniques déclarés, le tarif de l'objectif initial pourra être appliqué dans son intégralité.

• En cas d'annulation de l'**Activité** par le **Bureau des Guides** ou l'**Encadrant** en amont de l'**Activité**. La possibilité peut être donnée à un report de l'**Activité**. En cas de refus par le(s) **Client(s)**, les sommes déjà versées sont remboursées.

Si le nombre de participants minimal fixé n'est pas atteint pour la réalisation d'une **Activité** organisée collectivement, le **Bureau des Guides** ou l'**Encadrant** peuvent décider de ne pas réaliser l'**Activité**. Dans cette hypothèse, les sommes versées par le(s) **Client(s)** lui sont remboursées intégralement.

• En cas d'annulation de l'Activité par le(s) Client(s) :

Le barème suivant sera appliqué :

Dans le cas d'activités à la 1/2 journée, à la journée avec ou sans montée en refuge la veille :

- Jusqu'à 4 jours avant le début de l'**Activité** : les sommes déjà versées sont remboursées.
- Moins de 4 jours avant le début de l'**Activité** : l'intégralité du tarif de l'activité est due.

Dans le cas d'activités se déroulant pendant 2 jours ou plus :

- Jusqu'à 10 jours avant le début de l'**Activité** : les sommes déjà versées sont remboursées.
- Moins de 10 jours avant le début de l'**Activité** : l'intégralité du tarif de l'activité est due.

6 Prérequis techniques et physiques - santé

Des prérequis techniques, physiques ou d'expérience peuvent conditionner l'accès du **Client** à l'**Activité**.

Le **Client** qui déclare à tort respecter ces prérequis, et qui dispose d'un niveau technique, physique ou d'expérience inférieur à celui déclaré, est entièrement responsable des conséquences de tous types qui pourraient en résulter.

En particulier, le **Client** doit déclarer au **Bureau des Guides** et à l'**Encadrant** tout problème de santé, antécédent médical, traitement ponctuel ou de longue durée, accident, susceptible d'affecter sa santé physique ou psychologique, ainsi que toute appréhension particulière (vertige, antécédent d'accident, peurs, ...).

7 Organisation de l'Activité

Horaires : Pour le bon déroulement de l'**Activité**, le **Client** s'engage à respecter ponctuellement les horaires de rendez-vous communiqués. Le non-respect de l'horaire de rendez-vous par le **Client** peut entraîner la modification de l'**Activité** et ne donne en aucun cas droit à remboursement.

8 Matériel

Matériel collectif : Le tarif inclut le matériel collectif et de sécurité propre à l'activité.

Matériel individuel : Le matériel technique personnel suivant peut vous être gracieusement prêté : Détecteur de victime en avalanche (DVA), Pelle, Sonde, crampons, piolet, baudrier et casque pour les activités montagne. Le **Client** s'engage à porter et à utiliser cet équipement durant toute l'**Activité**, sauf indication contraire expresse de l'**Encadrant**.

Le **Client** est informé qu'il est seul responsable du matériel qui lui a été prêté et des dommages qui pourraient en résulter pour lui ou pour un tiers. En cas de perte, vol ou détérioration du fait d'un usage non conforme le **Client** est tenu de rembourser le matériel.

9 Responsabilités - Milieu spécifique

Les **Activités** se déroulent en environnement spécifique (milieux montagnard enneigé) qui comportent des risques naturels objectifs et aléatoires (chutes de pierres, de glace, séracs, crevasse, avalanches etc.). La présence de l'**Encadrant** ne fait pas disparaître ces risques naturels. Le **Participant** a conscience des dangers auxquels il s'expose.

L'**Encadrant** est soumis à une obligation de sécurité de moyen et non de résultat. Il met en œuvre tous les moyens à sa disposition, y compris le renoncement, pour assurer avec prudence et diligence la sécurité du **Participant**, lequel conserve un rôle actif dans la réalisation de l'**Activité**. Le **Participant** veille à sa propre sécurité et à celle des tiers. Il doit respecter les règles de sécurité et de comportement qui découlent du bon sens, ainsi que celles transmises par l'**Encadrant**.

10 Assurances et Secours

Les **Encadrants** du **Bureau des Guides** bénéficient d'une assurance en responsabilité civile professionnelle en France et dans le monde entier qui couvre les dommages qui résulteraient de leurs actions en qualité de professionnel.

- **ALLIANZ RC pro, contrat n°621 38 930**, garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant être encourue en raison des dommages corporels, matériels, immatériels causés à autrui, au cours ou à l'occasion des activités. Toutefois, il est précisé que hors de France, la présente assurance ne peut se substituer à toute obligation légale étrangère imposant de s'assurer sur place et, en conséquence, ne dispense pas le Souscripteur de l'obligation de s'assurer conformément aux textes locaux.
- **Europ Assistance, assurance assistance, contrat n°58.224.457**, pour toutes activités se rapportant à la profession de guide mentionnées dans le contrat. Numéro de téléphone : **+33 1 41 85 99 38**

Cette assurance ne se substitue pas à la responsabilité civile individuelle du **Client** pour les dommages qu'il causerait à lui-même ou à des tiers, ou qui résulteraient du fait d'un phénomène naturel extérieur.

Il revient au(x) **Client(s)** de s'assurer en responsabilité civile individuelle pour la pratique de l'activité envisagée sans limitation de lieu et d'altitude, **incluant assistance, recherche, secours et rapatriement**.

Le **bureau des guides** informe le **Client** qu'il a la possibilité de souscrire une assurance annuelle ou à la journée étant précisé qu'il appartient au **Client** de s'assurer que les garanties requises sont effectivement couvertes.

11 Droit à l'image

Le **Client** autorise le **Bureau des Guides** et l'**Encadrant** à utiliser sans limitation à des fins promotionnelles et commerciales, par voie de reproduction, représentation, projection et adaptation, les images (photos et vidéos) prises à l'occasion de l'**Activité** encadrée, sauf indication contraire expresse du **Client**, signifiée avant le début de l'**Activité**.

Les parents du Client mineur accordent au **Bureau des Guides** et à l'**Encadrant** l'autorisation d'utiliser les images du **Client** mineur dans les mêmes conditions.

12 Règlement des litiges et loi applicable

En cas de litiges, le client doit expédier une lettre recommandée au Bureau de guides pour exposer sa réclamation et favoriser un règlement amiable. Le Bureau de guides a deux mois pour répondre, et sans réponse ou si celle-ci ne convient pas au client, ce dernier peut, conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation, saisir le Médiateur de la consommation MCP Médiation :

- Soit en ligne sur : www.mcpmediation.org et remplir le formulaire de saisine.
- Soit par voie postale : MCP Médiation, 12 square Desnouettes – 75015 Paris.

La langue de référence, pour le règlement de contentieux éventuels, est le français. Toutes les contestations relèveront de la compétence des juridictions dont dépend le siège social du **Bureau des Guides**.

13 Traitement des données personnelles

Les informations recueillies dans le formulaire d'inscription sont enregistrées dans un fichier informatisé. Les données collectées ne seront pas communiquées à des tiers et seront conservées pendant cinq ans.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement, exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données, ou poser toute autre question, en contactant Le bureau des guides par Email ou courrier postal (info@guidesdesarcs.com / BP05 73705 Les Arcs cedex)

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez consulter le site cnil.fr ou adresser une réclamation à la CNIL.