

Les présentes « **Conditions Générales** » s'appliquent à la vente d'« **Activité(s)** » / « **Prestations(s)** » par le « **Bureau des guides d'Auvergne** »

La Choulou – 24 chemin des Goutilles – 15170 CELLES

N° SIRET : 81505921700019

Mail: Bureau.guides.auvergne@gmail.com

Tel : 07 64 06 34 93

au bénéfice de toute personne physique ou morale, ci-après le(s) « **Participant(s) / Client(s)** »),

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

Article 1- Définition de la prestation

Le bureau des guides délivre une prestation d'encadrement, d'animation, d'enseignement et d'entraînement en sécurité de l'alpinisme et de ses activités assimilées (Escalade, via Ferrata, canyon, ...), et exerce les prérogatives énumérées à l'article 1^{er} de l'arrêté du 16 juin 2014 relatif à la formation spécifique du diplôme d'État d'alpinisme – guide de haute montagne et l'arrêté du 19 décembre 2023 fixant les dispenses et les équivalences dont bénéficient les personnes en cours de formation pour l'obtention du diplôme d'État d'alpinisme – Accompagnateur en moyenne montagne.

Les présentes conditions générales ne portent que sur la vente d'activités d'alpinisme et activités assimilées au sens des dispositions précitées, à l'exclusion de toute autre prestation de transport, d'hébergement, de nourriture, ou de location de matériel.

Article 2- Contrat - Vente de l'Activité

Le contrat est composé de deux parties applicables en cas de contradictions dans l'ordre suivant : les accords individuels entre le bureau des guides et le client, et les présentes conditions générales.

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 peut s'agir d'un accord oral ou écrit par l'élaboration d'un devis.

La demande d'inscription s'effectue directement auprès du bureau des guides (Téléphone, mail ou courrier) ou bien directement sur le site rubrique « Inscription et paiements ».

L'inscription est effective après que le client a réglé un acompte égal à 30 % du tarif de l'Activité, et que le bureau des guides en a accusé bonne réception.

Le solde de la somme due est versé au bureau des guides (ou au moniteur du bureau des guides) au début ou au retour de l'Activité selon ce qui est préalablement défini entre les deux parties.

Vente au comptoir dans les locaux habituels du bureau des guides : Les présentes conditions générales sont affichées et librement consultables.

Vente conclue hors établissement (locaux autres que les locaux habituels) : Avant toute commande, le bureau des guides fournit au Client les informations contractuelles. Un ticket est remis au client sur lequel figure tous les renseignements relatifs à la sortie.

En cas de vente conclue à distance (téléphone, courrier postal, ...) : Avant toute 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 les moyens permettant au Client d'identifier d'éventuelles erreurs : 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.

Article 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.

Article 4- Tarif – Frais supplémentaires – Modalités de paiement – Réclamation

Le tarif correspond à la prestation vendue par le 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 bureau des guides applique soit un tarif journalier de base, variable selon la saison hivernale et estivale, soit un tarif défini en fonction de l'objectif poursuivi.

Les frais supplémentaires éventuels occasionnés par l'activité (transport, remontées mécaniques, boissons, nourriture, etc) sont commandés, pris en charge et payés directement par le(s) Client(s), y compris ceux des moniteurs du bureau des guides.

Modalités de paiement : Le tarif de l'Activité est à régler par chèque bancaire à l'ordre du bureau des guides, par virement bancaire (IBAN : FR FR76 1680 6048 2166 0733 6334 084 – BIC : AGRIFRPP868) , par espèces ou chèques vacances.

Pour les groupes (CE, Collectivités, Structures, Centre de vacances, ...) :

En application de l'article L441-10 du code du commerce : Sauf dispositions contraires figurant aux conditions de vente ou convenues entre les parties, le délai de règlement des sommes dues ne peut dépasser trente jours après la date d'exécution de la prestation demandée ou au plus tard **30 jours après réception de la facture**. Dans le cas contraire, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sera appliquée. **Son montant est égal à 40 € et fera l'objet d'une nouvelle facturation.**

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.

Article 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 biens et des personnes, l'Activité proposée peut être annulée ou modifiée par le bureau des guides (Moniteur/guide auquel est attribué l'encadrement) à tout moment en amont, au début, ou pendant sa réalisation.

• En cas de modification de l'Activité par le bureau des guides (Ou moniteur/guide) en amont ou pendant l'Activité : le tarif de l'itinéraire de substitution sera appliqué à hauteur des us et coutumes.

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 en amont de l'activité, la priorité est donnée à un report de l'activité. En cas de refus, l'acompte est restitué au(x) Client(s), déduction faite des sommes éventuellement déjà engagées par le bureau des guides pour l'Activité (frais de réservation ou de déplacement, ...).

Si le nombre de participants minimal fixé n'est pas atteint pour la réalisation d'une Activité, il est possible de faire un engagement privé du Guide/moniteur afin de maintenir la sortie : Le secrétariat vous contactera pour préciser les conditions financières.

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

- Jusqu'à 30 jours avant le début de l'Activité : l'acompte est restitué, sauf sommes déjà engagées ou avancées.

- De 30 jours à 4 jours avant le début de l'Activité : l'acompte est dû.

- Moins de 4 jours avant le début de l'Activité : l'intégralité du tarif de la sortie est dû.

Article 6- Prérequis techniques et physiques – Antécédents

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 moniteur/guide du bureau des guides 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, ...).

Article 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.

Nombre de participants : Un nombre de participant maximum peut être fixé pour chaque Activité au regard des us et coutumes, du niveau physique et technique des participants, et des conditions météorologiques et de terrain.

En cas d'Activité organisée collectivement, un nombre minimum de participants peut être fixé, ainsi que la date à compter de laquelle un nombre insuffisant d'inscrits n'en permet pas la réalisation.

Article 8- Matériel

Le Client dispose de son propre équipement technique et de sécurité adapté à l'Activité pratiquée, conformément aux indications transmises.

Le Client est informé qu'il est seul responsable de son matériel et des dommages qui pourraient en résulter pour lui ou pour un tiers.

En cas de doutes quant à la vétusté ou au caractère inadapté de son équipement individuel, il lui revient d'en référer au guide/moniteur du bureau des guides.

Le moniteur/guide du bureau des guides peut être amené à mettre à disposition du Client le matériel technique et de sécurité nécessaire à la réalisation de l'Activité, auquel cas le Client s'engage à porter, à utiliser et à utiliser cet équipement durant toute l'activité, sauf indication contraire expresse du guide/moniteur du bureau des guides.

Article 9- Responsabilités - Milieu spécifique

L'alpinisme et les activités proposées par le bureau des guides se déroulent dans un milieu spécifique, qui comporte des risques naturels objectifs et aléatoires (chutes de pierres, séracs, crevasses, avalanches, etc). L'encadrement par un guide/moniteur ne fait pas disparaître ces risques naturels. Le participant a conscience des dangers auxquels il s'expose.

Le moniteur/guide du bureau des guides 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 le moniteur/guide du bureau des guides.

Article 10- Assurances et Secours

Le bureau des guides bénéficie d'une assurance **GROUPAMA COHESION n° 41183053-003** garantissant les conséquences financières de la Responsabilité que l'assuré peut encourir par application des règles de droit civil ou de droit administratif à l'égard de son personnel (Guides/moniteurs) et à l'égard des tiers à l'occasion de ses activités liées à son objet social et mentionnées aux conditions personnelles.

Le guide/moniteur (Travailleur indépendant) qui encadre l'activité possède personnellement une responsabilité civile professionnelle qui couvre les dommages qui résulteraient de leurs actions en qualité de professionnel, incluant les frais de recherche, de secours et de rapatriement (copie RCPRO transmise par le professionnel et détenue au bureau des guides)

Cette assurance (RCPRO moniteur/guide) 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'alpinisme et des sports de montagne, sans limitation de lieu et d'altitude, incluant assistance, recherche, secours et rapatriement.

Article 11- Droit à l'image

Le Client autorise le bureau des guides 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 signifié avant le début de l'Activité.

Les parents du Client mineur accordent au bureau des guides l'autorisation d'utiliser les images du Client mineur dans les mêmes conditions.

Article 12- Règlement des litiges et loi applicable

En cas de litiges, le client doit expédier une lettre recommandée au bureau des guides pour exposer sa réclamation et favoriser un règlement amiable. Le guide de Montagne a deux (2) 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.

Article 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 guide de montagne.

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.

Fait à La Choulou 15170 CELLES - Le 01 novembre 2024

Le Bureau des guides