



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes « Conditions Générales » s'appliquent à la vente d'Activités et Prestations par le « Bureau des Guides de Luz Saint Sauveur » place du 8 mai 65120 Luz St Sauveur, syndicat local déclaré en mairie de la Commune de Luz St Sauveur, sous le SIRET n°449 675 586 000 19, mail : contact@guides-luz.com, téléphone : 07 87 76 07 12, site internet : www.guides-luz.com, ci après « Le Bureau des Guides »

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

soit directement (au guichet, hors établissement), soit à distance (téléphone, courrier postal, ou e-mail du Bureau des Guides).

L'Activité vendue est encadrée par :

- un Guide de Montagne, titulaire d'un diplôme d'Etat d'Educateur Sportif,
- ou un Aspirant guide de Montagne, stagiaire de l'Ecole Nationale de Ski et d'Alpinisme,
- ou un Accompagnateur en Montagne, titulaire d'un diplôme d'Etat d'Educateur Sportif,
- ou un Moniteur d'Escalade, titulaire d'un diplôme d'Etat d'Educateur Sportif,
- ou un Moniteur de Canyon, titulaire d'un diplôme d'Etat d'Educateur Sportif,
- ou un Moniteur de Canoë Kayak, titulaire d'un diplôme d'Etat d'Educateur Sportif,
- ou un Moniteur de Vol libre, titulaire d'un diplôme d'Etat d'Educateur Sportif,
- ou un Moniteur de VTT, titulaire d'un diplôme d'Etat d'Educateur Sportif.

L'Encadrant 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'Etat 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'Etat d'alpinisme-accompagnateur en moyenne montagne

L'Encadrant Moniteur de Canyon (ou Guide ou détenteur AQA Canyon) délivre une prestation d'enseignement, animation, encadrement ou entraînement en sécurité du canyoning pour tous publics et dans tous types de canyons, tel que défini à l'article 2 de l'arrêté du 26 mai 2010 portant création de la mention « canyoning » du DEJEPS spécialité « perfectionnement sportif ».

L'Encadrant Moniteur d'Escalade délivre une prestation d'enseignement, animation, encadrement ou entraînement en sécurité de l'escalade pour tous publics, sur tous sites naturels et via ferrata situés à une altitude inférieure à mille cinq cents mètres et sur structures artificielles, tel que défini par l'arrêté du 31 janvier 2012 portant création de la mention « escalade en milieux naturels » du DEJEPS spécialité « perfectionnement sportif ».

L'Encadrant Moniteur de Vol libre délivre une prestation d'enseignement, animation, encadrement ou entraînement en sécurité des différentes activités du vol libre (école, biplace, cross, voltige) dans le respect des arrêtés du 27 décembre 2007 portant création des mentions « deltaplane » et « parapente » du DEJEPS spécialité « perfectionnement sportif ».

L'Encadrant Moniteur de Canoë Kayak en eau vive délivre une prestation d'enseignement, animation, encadrement ou entraînement en sécurité du Canoë Kayak et disciplines associées en eau vive dans le respect de l'arrêté du 1^{er} juillet 2008 portant création de la mention « canoë-kayak et disciplines associées en eau vive » du DEJEPS spécialité « perfectionnement sportif ».

L'Encadrant détenteur de la qualification VTT délivre une prestation d'animation, enseignement, gestion ou promotion de l'activité Vélo tout terrain en milieu montagnard dans le respect de l'arrêté du 8 novembre 2010 portant création de la mention « vélo tout terrain » du DEJEPS spécialité « perfectionnement sportif ».

Les présentes conditions générales ne portent que sur la vente des activités/prestations précitées, à l'exclusion de toute autre prestation de transport, d'hébergement, de nourriture, ou de location de matériel, ci-après les Activités et Prestations.

2- Vente de l'Activité - Réservation

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 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 07 87 76 07 12, par courrier postal à Bureau des Guides 1 rue du pic du midi 65120 Luz St Sauveur, par e-mail à contact@guides-luz.com ou via le formulaire de contact

de notre site www.guides-luz.com et mentionne les noms, prénom, adresse, et coordonnées de contact du Client.

Le Bureau des Guides propose au Client un descriptif de l'activité et son tarif et lui adresse les présentes conditions générales. Le Client adresse au Bureau des Guides un formulaire d'inscription qu'il aura préalablement rempli.

Si la demande d'inscription est effectuée entre 30 jours et la date de début de l'activité, l'intégralité du prix de la prestation doit être réglée pour que l'inscription à celle-ci soit effective.

Si la demande d'inscription est effectuée plus de 30 jours avant le début de l'activité, un acompte de 50% du montant total de la prestation doit être réglé pour que l'inscription à celle-ci soit effective.

Par la suite, le montant total de la prestation devra être réglé 30 jours maximum avant le début de l'activité.

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 - Bon Cadeaux - Réclamations

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, ...).

Par principe, tous les postes de dépenses non expressément indiqués comme inclus dans le prix en sont exclus.

Sauf spécificité indiquée dans le document précité, les boissons et le matériel personnel nécessaire à la réalisation des activités ne sont jamais compris dans le prix.

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

Modalités de paiement : Le tarif de l'Activité est à régler par chèque bancaire à l'ordre de « Bureau des Guides de Luz », par virement bancaire FR76 1690 6010 1318 2257 0100 430 AGRIFRPP869, par espèces, par Chèques-Vacances (été seulement) ou par lien de paiement envoyé par mail ou SMS (majoration du tarif de 1.50€).

Bon cadeau : Le bureau des guides peut vendre des bons cadeaux. Ils sont vendus de la même manière que l'inscription à une Activité. Les coordonnées du destinataire du bon doivent obligatoirement apparaître sur le formulaire d'inscription.

La totalité du règlement est demandée pour l'envoi du bon cadeau.

ATTENTION !!! Le règlement est systématiquement encaissé et le bon cadeau a une date de péremption. Passée la date inscrite sur le bon cadeau, la prestation ne pourra

être reportée, le règlement sera considéré comme dû et restera acquis au Bureau des Guides ou à l'Encadrant.

Le bénéficiaire du bon cadeau doit réserver une date le plus tôt possible car le planning est chargé en hiver surtout les week-ends et les vacances scolaires.

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 proposées sont soumises à des aléas liés aux conditions météorologiques, nivologiques et de terrain, à la fréquentation, à la quantité et à la qualité de la neige ainsi qu'à l'expérience, aux capacités techniques, à la condition physique des participants et à l'ouverture des remontées mécaniques.

Le Bureau des Guides n'est pas responsable des conséquences des grèves, des actions syndicales, des maladies, des interventions gouvernementales, des conditions météorologiques, des fermetures de remontées mécaniques et/ou de refuges ou d'autres événements imprévus qui pourraient affecter un stage ou une activité.

Le guidage privé ou en groupe se déroulera quelles que soient les conditions météorologiques ou d'enneigement.

Il appartient à l'Encadrant d'établir un programme adapté afin d'optimiser la météo ou les conditions du moment. Si, d'un commun accord entre le client et l'Encadrant, il est décidé d'annuler l'activité et que l'Encadrant a accepté de ne pas être payé, le Client recevra le remboursement des honoraires de l'Encadrant, moins les frais administratifs de 50 €. S'il y a un refus du client suite à cette modification de l'Activité, ce refus sera considéré comme une annulation de la part du client(s) et les conditions de remboursement seront celle du paragraphe ci-dessous (en cas d'annulation de l'activité par le(s) Client(s)). Pour assurer la sécurité des biens et des personnes, l'Activité proposée peut être annulée ou modifiée par le Bureau des Guides (et seulement par le Bureau des Guides et ses professionnels) 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 :

Un programme de substitution sera proposé au client le plus rapidement possible et un tarif sera appliqué à hauteur des us et coutumes dans le cas où il serait plus faible que le tarif de l'activité initiale. Tout ceci sans que le Client ne puisse prétendre à aucune indemnité.

S'il y a modification de l'Activité par le bureau des guides ou l'encadrant du fait du Client, notamment pour insuffisance des prérequis physiques ou techniques déclarés, le tarif de l'objectif initial sera appliqué dans son intégralité.

S'il y a un refus du client suite à cette modification de l'Activité, ce refus sera considéré comme une annulation de la part du client(s) et les conditions de remboursement seront celle du paragraphe ci-dessous (en cas d'annulation de l'activité par le(s) Client(s)).

En cas d'annulation de l'Activité par le Bureau des Guides ou l'Encadrant en amont de l'Activité :

La priorité est donnée à un report de l'activité.

En cas de refus de la part du Client(s), des frais administratifs de 50€ seront retenus.

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

Le barème suivant sera appliqué en cas d'annulation

Entre 45 et 30 jours avant le début de l'activité : l'acompte de 50% sera considéré comme dû et sera conservé

30 jours et moins avant le début de l'activité : la totalité du tarif de l'activité sera due et conservée

En cas d'interruption volontaire de l'activité au cours de celle-ci à l'initiative du Client, celui-ci ne bénéficiera d'aucun remboursement ni indemnité.

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.

Nombre de participants : Un nombre de participants 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.

8- Matériel(s)

Matériel collectif : Le tarif inclut le matériel collectif et de sécurité.

Matériel individuel : 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 Bureau des Guides et à l'Encadrant. L'Encadrant 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 et à utiliser cet équipement durant toute l'Activité, sauf indication contraire expresse de l'Encadrant.

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, séracs, crevasses, 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. Il est rappelé que toute activité autre que l'alpinisme que le Pratiquant pourrait être amené à pratiquer à l'occasion du déroulement d'une sortie encadrée par un Guide de Montagne (vélo, natation, cueillette, parapente, etc.), est pratiquée sous la responsabilité personnelle exclusive du Pratiquant, la responsabilité du Guide de Montagne ne pouvant en aucun cas être engagée de ce fait.

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, incluant les frais de recherche, de secours et de rapatriement : - **ALLIANZ RC pro, contrat n°624 23 633**, garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant être encourue en raison des dommages corporels, matériels, immatériels causés 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. - **ALLIANZ Assistance, assurance assistance, contrat n°922149**, pour toutes activités se rapportant à la profession de guide mentionnées dans le contrat. Numéro de téléphone : **+33 1 40 25 52 28**

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.

L'Encadrant informe le Client qu'il a la possibilité de souscrire une assurance annuelle (FFCAM, FFME, Au Vieux Campeur) ou à la journée (www.assurance-multi-sports.com) 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 ou à l'Encadrant pour exposer sa réclamation et favoriser un règlement amiable. Le Bureau de guides ou l'Encadrant 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 relèvent de la compétence des juridictions dont dépend le siège social du Bureau des Guides.

13- Traitement des données personnelles

Les données personnelles du Client font l'objet d'un traitement informatique en vue du traitement des achats des Séjours. Afin de permettre l'exécution de la commande des Clients, ces informations seront également communiquées aux partenaires du bureau. Par ailleurs, les données des clients pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale. En cas de désaccord du client vis-à-vis de l'utilisation des données à des fins de prospection commerciale, celui-ci pourra exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit d'accès de rectification et de suppression des informations le concernant ainsi qu'un droit d'opposition au traitement de ses données. 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 par mail : contact@guides-luz.com
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.

Bureau des Guides de Luz Saint Sauveur
Place du 8 mai
65120 Luz Saint Sauveur
Courrier : 1 rue du Pic du Midi 65120 Luz St Sauveur
Tel : 07 87 76 07 12
contact@guides-luz.com / www.guides-luz.com

