

Conditions générales de vente

Les présentes « **Conditions Générales** » s'appliquent à la vente d'« **Activité(s)** » / « **Prestations(s)** » par le « **Bureau des Guides** » dénommé Bureau des Guides et Accompagnateurs de Grenoble, domicilié 14 rue de la République 38000 Grenoble, syndicat local professionnel déclaré en mairie de la Commune de Grenoble le 24/12/2001, sous le n° SIRET 790 535 595 00025, email guidegrenoble@gmail.com, téléphone 04 38 37 01 71, site internet guide-grenoble.com, ci-après « **Le Bureau des Guides** »

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

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 Accompagnateur en Montagne, stagiaire de l'Ecole nationale de ski nordique et de moyenne montagne
- 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,

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.

Article 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 canyonisme 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 « canyonisme » 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 ».

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 l'(es) « **Activité(s)** »/ « **Prestations** ».

Article 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 04 38 37 01 71, par courrier postal à Bureau des Guides et Accompagnateurs de Grenoble – 14 rue de la République – 38000 Grenoble ou par e-mail à guidegrenoble@gmail.com, et mentionne les noms, prénom, adresse, et coordonnées de contact du **Client**.

Le **Bureau des Guides** propose au **Client** un formulaire d'inscription qui comprend les principales caractéristiques et le tarif de l'**Activité**, et lui adresse les présentes conditions générales.

L'inscription est effective après que le **Client** a complété le formulaire et réglé la totalité du tarif de l'**Activité**, et que le **Bureau des Guides** en a accusé bonne réception.

En l'absence d'accusé de réception de la part du **Bureau des Guides** dans un délai de 15 jours, l'inscription sera réputée non validée, le **Bureau des Guides** conservant toutefois la possibilité de confirmer cette inscription après ce délai et jusqu'au jour de l'**Activité**.

Le cas échéant, le **Bureau des Guides** définit la date à compter de laquelle le défaut de versement la totalité du tarif entraîne l'annulation de l'**Activité**.

Vente conclue hors établissement (locaux autres que les locaux habituels) : Avant toute commande, le **Bureau des Guides** fournit au **Client** les informations contractuelles. Il lui remet ensuite un exemplaire du contrat daté et signé confirmant leur accord exprès sur un support papier, ou avec son accord, sur un support durable.

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.

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- 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 **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.

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, 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 chèque bancaire à l'ordre du Bureau des Guides et Accompagnateurs de Grenoble ou par virement bancaire : BUREAU DES GUIDES ET ACCOMPAGNATEURS DE GRENOBLE IBAN : FR76 3000 4010 1900 0100 3805 371 BIC: BNPAFRPPXXX.

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** 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** mentionné à l'article 4, 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 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** ou l'**Encadrant** 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** 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.

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

Toute annulation doit être notifiée par écrit au plus tard 48 heures à l'avance, passé ce délai, l'activité sera facturée au tarif prévu sur le devis.

L'annulation du devis préalablement accepté pourra entraîner des retenues variables en fonction de la date à laquelle elle intervient :

- annulation plus de 15 jours avant le début de l'activité : retenue de 30% du prix du devis,
- annulation entre 2 et 15 jours avant le début de l'activité : retenue de 60% du prix du devis,
- annulation dans les 48 heures avant le début de l'activité : retenue de 100% du prix du devis.

Article 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, ...).

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

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**.

Article 9- Responsabilités - Milieu spécifique

Les **Activités** se déroulent en environnement spécifique (milieux montagnard, enneigé, aquatique, etc.) qui comportent des risques naturels objectifs et aléatoires (chutes de pierres, 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**.

Il est rappelé que toute activité autre que l'alpinisme que le Pratiquant pourrait être amené à pratiquer à l'occasion du déroulement de la sortie (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.

Article 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°621 38 930**, 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.

- **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.

L'**Encadrant** 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.

Article 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.

Article 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 (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 David Brouquisse, 17 Chemin Villebois - 38100 Grenoble, 06 74 00 75 71, david.brouquisse@gmail.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.