

Conditions générales de vente

Les présentes « **Conditions Générales** » s'appliquent à la vente de **Prestations d'encadrement de randonnées** par le « **Bureau des Accompagnateurs Nature et Patrimoine**» domicilié 76 chemin des Chapelles 38112 Autrans méaudre en Vercors, syndicat local professionnel, déclaré en mairie de la Commune de Villard de lans, sous le n° SIRET 451533996, info@accompagnateurs-vercors.com, 06 35 95 23 08, www.accompagnateurs-vercors.com, ci après « **Le Bureau des Accompagnateurs Nature et Patrimoine** »

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, e-mail, ou sur le site internet du **Bureau des Accompagnateurs Nature et Patrimoine**.

L'**Activité** vendue est encadrée par un Accompagnateur en Montagne, 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 Accompagnateurs Nature et Patrimoine** implique la connaissance et l'acceptation pure et simple des présentes conditions générales de vente.

Article 1- Définition de la Prestation

Le **Bureau des Accompagnateurs Nature et Patrimoine** agit en qualité d'intermédiaire transparent entre **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 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

Les présentes conditions générales portent sur la vente des **activités/prestations** précitées et la location de matériel, à l'exclusion de toute autre prestation de transport, d'hébergement, de nourriture, ci-après les « **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 Accompagnateurs Nature et Patrimoine** et le client, et les présentes conditions générales.

L'Activité est vendue dès que les parties (**Bureau des Accompagnateurs Nature et Patrimoine** 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 Accompagnateurs Nature et Patrimoine**, par téléphone, par courrier postal, par e-mail, ou par un intermédiaire (office de tourisme, centrale de réservation ou place de marché) sur internet et mentionne les noms, prénom, adresse, et coordonnées de contact du **Client**.

Le **Bureau des Accompagnateurs Nature et Patrimoine** 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 validation du bureau des Accompagnateurs Nature et Patrimoine une fois que le **Client** a transmis ses coordonnées. Dans le cas de la rédaction d'un devis, l'inscription sera effective une fois le devis signé

avec le règlement d'un acompte au moins égal à 30 % du tarif de l'**Activité**, et que le **Bureau des Accompagnateurs Nature et Patrimoine** en a accusé bonne réception.

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

Le cas échéant, le **Bureau des Accompagnateurs Nature et Patrimoine** définit la date à compter de laquelle le défaut de versement de l'acompte entraîne l'annulation de l'**Activité**.

Le solde de la somme due est versé au **Bureau des Accompagnateurs Nature et Patrimoine** au début de l'**Activité** / retour de l'**Activité**.

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

Le **Bureau des Accompagnateurs Nature et Patrimoine** 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 Accompagnateurs Nature et Patrimoine** 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 Accompagnateurs Nature et Patrimoine** 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 Accompagnateurs Nature et Patrimoine** accuse réception de la commande et fournit au **Client** la confirmation du contrat sur un support durable (mail de confirmation). Le **Bureau des Accompagnateurs Nature et Patrimoine** fait figurer la mention « *commande avec obligation de paiement* », les moyens de paiement acceptés ainsi que les langues proposées pour la conclusion du contrat.

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 Accompagnateurs Nature et Patrimoine** . 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 Accompagnateurs Nature et Patrimoine** 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 tarifs journaliers de base *sont détaillés sur le site internet www.accompagnateurs-vercors.com*

Le tarif communiqué est réputé correspondre au tarif de l'**Activité** dû par chacun des **Participants**, sauf à ce que le **Bureau des Accompagnateurs Nature et Patrimoine** 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 de **Bureau des Accompagnateurs Nature et Patrimoine**, par virement bancaire, carte bleue ou par espèces.

Réclamation : Toute réclamation est adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse du **Bureau des Accompagnateurs Nature et Patrimoine** 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 Accompagnateurs Nature et Patrimoine** à tout moment en amont, au début, ou pendant sa réalisation.

• En cas de modification de l'Activité par le Bureau des Accompagnateurs Nature et Patrimoine ou l'Encadrant en amont ou pendant l'Activité, le tarif de l'activité de substitution sera appliqué à hauteur des us et coutumes, sans pouvoir être inférieur au tarif journalier de base du **Bureau des Accompagnateurs Nature et Patrimoine** 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 physiques 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 Accompagnateurs Nature et Patrimoine 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 Accompagnateurs Nature et Patrimoine** 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 Accompagnateurs Nature et Patrimoine** 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) :

- jusqu'à 21 jours avant le début de l'activité, l'acompte sera intégralement restitué au client.
- de 21 jours à 4 jours avant le début de l'activité : l'acompte restera intégralement acquis.
- moins de 4 jours avant le début de l'activité : l'intégralité du tarif est due.

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 Accompagnateurs Nature et Patrimoine** 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** ou le départ de l'**Activité** sans le **Client**, sans qu'il puisse réclamer le remboursement du montant versé.

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.

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, etc.) qui comportent des risques naturels objectifs et aléatoires (chutes de pierres, 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 la randonnée 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 de l'Accompagnateur en Montagne ne pouvant en aucun cas être engagée de ce fait.

Article 10- Assurances et Secours

Les **Encadrants** du **Bureau des Accompagnateurs Nature et Patrimoine** 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.

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 Accompagnateurs Nature et Patrimoine** 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 Accompagnateurs Nature et Patrimoine** 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 des Accompagnateurs Nature et Patrimoine** ou à l'Encadrant pour exposer sa réclamation et favoriser un règlement amiable. Le **Bureau des Accompagnateurs Nature et Patrimoine** 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 Accompagnateurs Nature et Patrimoine** .

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 rectifier les données vous concernant, demander leur effacement, exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données, ou poser toute autre question, en contactant le **Bureau des Accompagnateurs Nature et Patrimoine**

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.