



# BUREAU DES GUIDES D'ALBERTVILLE

9 Place Charles Albert  
73200 Albertville  
France  
Tél. +33 (0)4 80 81 98 27  
contact@bureaudeguidesalbertville.fr

Les présentes « Conditions de Vente » s'appliquent à la vente d'« Activité(s) » / « Prestations(s) » par le « Bureau des Guides d'Albertville », syndicat local professionnel, déclaré en mairie de la Commune d'Albertville le 22 Février 2022, sous le n° SIRET 91268060000018, mail [contact@bureaudeguidesalbertville.fr](mailto:contact@bureaudeguidesalbertville.fr), téléphone 04 80 81 98 27, site internet [www.bureaudeguidesalbertville.fr](http://www.bureaudeguidesalbertville.fr), numéro individuel d'identification TVA FR17912680600, dont le siège social est sis 12 Avenue de Tarentaise - 73200 Albertville et son bureau 9 place Charles Albert à 73200 Albertville, ci après « Le Bureau des Guides »

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

soit directement, soit à distance (téléphone, courrier postal, e-mail, ou sur le site internet [www.bureaudeguidesalbertville.fr](http://www.bureaudeguidesalbertville.fr) 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 Spéléologie, titulaire d'un diplôme d'Etat d'Educateur Sportif,
- ou un Moniteur de Vol libre, 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 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 vente 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 ».

L'Encadrant Moniteur de Spéléologie délivre une prestation d'enseignement, animation, encadrement ou entraînement en sécurité de la spéléologie dans toutes cavités, canyons, lieux

d'entraînement, tel que défini par l'arrêté du 15 décembre 2006 modifié portant création de la mention « spéléologie » du DEJEPS « performance sportive ».

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 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 de vente 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'(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 Guides et le client, et les présentes conditions de vente.

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 80 81 98 27, par courrier postal à Bureau des Guides d'Albertville, 9 place Charles Albert - 73200 Albertville ou par e-mail à [contact@bureaudeguidesalbertville.fr](mailto:contact@bureaudeguidesalbertville.fr), 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 de vente.

L'inscription est effective après que le **Client** a complété le formulaire et réglé un acompte (/des arrhes /la totalité) égal à 30 % 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 10 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 de l'acompte (/des arrhes /la totalité) entraîne l'annulation de l'**Activité**.

Le solde de la somme due est versé au **Bureau des Guides** au début de l'**Activité**.

Vente au comptoir dans les locaux habituels du Bureau des Guides :

Les présentes conditions de vente sont affichées et librement consultables.

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.

Le **Bureau des Guides** 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 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, ...).

- Toute journée entamée est comptabilisée et due.

- Une journée doit être réservée au plus tard 24 heures à l'avance sous réserve de disponibilité des guides.

- Une réservation est considérée comme « ferme » dès lors o Qu'un paiement a été réceptionné par le bureau des guides (Acompte de 50% du montant total de la sortie pour les réservations à plus de 30 jours du début de la sortie, intégralité du montant de la sortie pour les réservations à moins de 30 jours du début de la sortie).

o Que les conditions de vente de ventes ont été acceptées.

- Dans tous les cas, le paiement de l'intégralité d'une sortie doit être perçu avant le jour du départ.

Le **Bureau des Guides** applique soit un tarif journalier de base, variable selon la saison hivernale et estivale et la nature de la prestation et de l'encadrement, soit un tarif défini en fonction de l'activité.

Le tarif est communiqué par l'intermédiaire d'un devis ou bulletin d'inscription. Il 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 de Bureau des Guides d'Albertville, par virement bancaire Credit Agricole des Savoie **FR76 1810 6008 1096 7742 2593 215** - BIC SWIFT AGRIFRPP881, ou par espèces dans la limite légale de 1000€.

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.

Médiation de la Consommation

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir : La Société Médiation Professionnelle - [www.mediateur-conso.com](http://www.mediateur-conso.com) - 24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux.

## 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** 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)** :  
Le barème suivant sera appliqué :

- à moins de 2 jours : 100 % l'intégralité du tarif est due.

- entre 2 et 15 jours : 50 % du tarif sera dû

- entre 15 jours et un mois : 30 % du tarif, correspondant à l'acompte sera dû

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

#### 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 médical particulier ponctuel ou de longue durée, accident, susceptible d'affecter sa santé physique ou psychologique, ainsi que toute appréhension particulière (vertige, antécédent d'accident, peurs, ...) lors de l'inscription.

#### 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 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](http://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 [Nom et Prénom de la personne en charge de la protection des données avec adresse électronique, postale, coordonnées téléphoniques, etc.]

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