

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

Les présentes « **Conditions Générales** » s'appliquent à la vente d'« **Activité(s)** » / « **Prestations(s)** » par le « **Bureau des Guides du Pic du Midi** », 2 bis rue du domaine du Château 65200 GERDE, syndicat local professionnel déclaré en mairie de GERDE, le 06/09/2022, sous le n° SIRET 921 039 731 00010, guides.picdumidi@gmail.com, site internet [Cascade de Glace - Pic du midi](#),

au bénéfice de toute personne physique ou morale, ci-après le(s) « **Participant(s)** / Client(s) », proposé notamment via le site internet [Cascade de Glace - Pic du midi](#) ou à distance (téléphone, courrier postal, e-mail).

L'Activité vendue est encadrée par un Guide de Haute 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 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** commercialise aux Clients des activités sportives et de loisirs à la demi-journée, la journée ou sur plusieurs jours dans un environnement de montagne ci-après désignées l'activité ou la prestation.

Il 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** 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.

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**

L'Activité est vendue dès que les parties (Bureau des Guides et Client (e.s)) se sont mises d'accord sur les principales caractéristiques et le tarif de la prestation, un contrat est proposé.

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 présent dans le contrat d'inscription, et les présentes conditions générales.

La demande d'inscription s'effectue uniquement auprès du secrétariat du **Bureau des Guides**, par téléphone via le secrétariat au 07.49.82.77.50 ou par e-mail à [guides.picdumidi@gmail.com](mailto:guides.picdumidi@gmail.com) . Le **Client** mentionne son nom, prénom, adresse, et coordonnées de contact ainsi que ceux des autres participants éventuels.

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

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 30%** du montant total de la prestation doit être réglé pour que l'inscription à celle-ci soit effective. Par la suite, entre 30 jours et le début de l'activité, le montant total de la prestation devra être réglé.

### **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 - Bon Cadeaux - Réclamations**

Les prestations incluses dans le tarif sont détaillées dans le ticket ou le contrat de réservation aux rubriques le "PRIX COMPREND" et le "PRIX NE COMPREND PAS".

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 éventuels occasionnés par l'**Activité** (transport, 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 virement bancaire **FR76 1005 7190 6300 0201 9350 128**, par chèque à l'ordre **Bureau des Guides du Pic du Midi**, via une plateforme de paiement par carte bancaire, ou par chèques vacances. Le bureau des guides choisit les modalités de paiement, et elles seront indiquées au client lors de la vente de l'activité.

Bon cadeau : Le bureau des guides peut vendre des bons cadeaux. Sans date fixe, 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.

Attention ! Le bon cadeau à une date de péremption. Passée la date inscrite sur le bon cadeau, la totalité du règlement sera encaissé et la prestation ne pourra être reportée.

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, à la condition physique des participants, ainsi qu'à l'ouverture du téléphérique du Pic du Midi.

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

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 pourra être 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 30€ seront retenus.

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

Le barème suivant sera appliqué en cas d'annulation pour toute activité réalisée sur le site du Pic du Midi :

- Plus de 48 heures avant le début de l'activité : seuls les frais administratifs seront dus et conservés (30€)
- A moins de 48 heures de l'activité : l'intégralité du tarif est due.

Le barème suivant sera appliqué en cas d'annulation pour toute activité hors site du Pic du Midi :

- Plus de 30 jours avant le début de l'activité : seuls les frais administratifs seront dus et conservés (30€)
- Entre 30 et 15 jours avant le début de l'activité : 30% du tarif de l'activité sera dû et conservé
- Entre 15 et 5 jours avant le début de l'activité : 50 % du tarif de l'activité sera dû et conservé
- A moins de 5 jours de l'activité : l'intégralité du tarif de l'activité est due.

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.

En aucun cas, la **Régie du Pic du Midi** ne peut être tenue responsable d'une annulation, d'un report ou de tout incident ou accident qui surviendrait avant ou pendant les activités proposées par le bureau des guides des Pyrénées.

## 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 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.

## Article 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**.

## Article 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 Praticant 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 Praticant, 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 (FFCAM, FFME, Au Vieux Campeur) ou à la journée (liens ci-dessous) étant précisé qu'il appartient au **Client** de s'assurer que les garanties requises sont effectivement couvertes.

Exemple d'assurance :

[Assurance-Multi-Sports](#) ou [Assurance - Au Vieux Campeur](#)

## 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 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 relèvent de la compétence des juridictions dont dépend le siège social du **Bureau des Guides**.

## Article 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 : [guides.picdumidi@gmail.com](mailto:guides.picdumidi@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](http://cnil.fr) ou adresser une réclamation à la CNIL.



## BUREAU DES GUIDES DU PIC DU MIDI

2 bis rue du domaine du Château 65200 GERDE

Tél: 07.49.82.77.50

e-mail: [guides.picdumidi@gmail.com](mailto:guides.picdumidi@gmail.com)

Site internet: [Cascade de Glace - Pic du midi](#)

SIRET: 921 039 731 00010