Conditions générales de vente

Les présentes « **Conditions Générales** » s'appliquent à la vente d'« **Activité(s)** » / « **Prestations(s)** ») par le « **Guide de Montagne** » Zsolt Osztian, domicilié 3 Rue Victor Hugo, 63170 à Pérignat Lès Sarlième, sous le numéro de SIRET : 51399304800026. Mail : contact@zsolt-guide-haute-montagne.fr , Mobil : +336 83 30 23 43*, site inetrnet : www.zsolt-guide-haute-montagne.fr* 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 Zsolt Guide Haute Montagne en Auvergne (zsolt-guide-haute-montagne.fr)).

L'achat d'une Activité vendue par le Guide Zsolt Osztian implique la connaissance et l'acceptation pure et simple des présentes conditions générales de vente.

Article 1- Définition de la prestation

Le 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 les prérogatives énumérées à l'article 1er 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 d'activités d'alpinisme et d'activités assimilées au sens des dispositions précitées, à l'exclusion de toute autre prestation de transport, d'hébergement, de nourriture, ou de location de matériel.

Article 2- Contrat - Vente de l'Activité

Le contrat est composé de deux parties applicables en cas de contradictions dans l'ordre suivant : les accords individuels entre le guide de montagne et le client, et les présentes conditions générales.

L'Activité est vendue dès que les parties (Guide de Montagne 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 Guide de Montagne par téléphone au 06 83 30 23 43, par courrier postal à l'adresse mentionnées en entête, ou par email à contact@zsolt-guide-haute-montagne.fr et mentionne les noms, prénom, adresse, et coordonnées de contact du Client.

Le Guide de Montagne 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 un acompte égal à 30% du tarif de l'Activité, et que le Guide de Montagne en a accusé bonne réception.

En l'absence d'accusé de réception de la part du Guide de Montagne dans un délai de 10 jours, l'inscription sera réputée non validée, le Guide de Montagne conservant toutefois la possibilité de confirmer cette inscription après ce délai et jusqu'au jour de l'Activité.

Le cas échéant, le Guide de Montagne 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 Guide de Montagne au début de l'activité.

Vente **au comptoir** dans les locaux habituels du Guide de Montagne: Les présentes conditions générales sont affichées et librement consultables.

Vente conclue **hors établissement** (locaux autres que les locaux habituels) : Avant toute commande, le Guide de Montagne 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 Guide de Montagne 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 Guide de Montagne s'assure que le Client reconnait 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 Guide de Montagne 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 Guide de Montagne 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 Guide de Montagne accuse réception de la commande et fournit au Client la confirmation du contrat sur un support durable.
Le Guide de Montagne 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- Tarif – Frais supplémentaires – Modalités de paiement – Réclamation

Le tarif correspond aux honoraires du Guide de Montagne. 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 Guide de Montagne 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 : 250€ la demi-journée et 400€ la journée. Pour les tarifs des activités spécifiques (canyoning, grandes courses, formations, ils sont consultables sur le site internet)

Le tarif communiqué est réputé correspondre au tarif de l'Activité dû par chacun des participants, sauf à ce que le Guide de Montagne ait précisé qu'il s'agit d'un tarif global de l'Activité à partager entre l'ensemble des participants.

Les tarifs pratiqués pour des formations au ski alpinisme, à l'alpinisme, et à l'escalade avec des groupes sont établis en tenant compte :

- De la rémunération journalière du guide
- Du nombre de clients inscrits
- Du nombre de journées prévues
- D'autre part, des journées de préparation, qu'elles soient au bureau ou sur le terrain en équipement

Les frais supplémentaires éventuels occasionnés par l'activité *(*transport, remontées mécaniques, boissons, nourriture) sont commandés, pris en charge et payés directement par le(s) Client(s), y compris ceux du Guide de Montagne.

Modalités de paiement : Le tarif de l'Activité est à régler par chèque bancaire à l'ordre de Zsolt Osztian, par virement bancaire à IBAN FR76 1680 7003 0200 3194 7342 796, ou par espèces.

Réclamation : Toute réclamation est adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse du Guide de Montagne, 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 Guide de Montagne à tout moment en amont, au début, ou pendant sa réalisation.

• En cas de modification de l'Activité par le Guide de Montagne 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 Guide de Montagne 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 Guide de Montagne en amont de l'activité,
La priorité est donnée à un report de l'activité, ou à un remplacement par un collègue guide. En cas de refus des clients, l'acompte est restitué au(x) Client(s), déduction faite des sommes déjà engagées par le Guide de Montagne pour l'Activité (frais de réservation ou de déplacement, journée(s) de bureau).
Si le nombre de participants minimal fixé n'est pas atteint pour la réalisation d'une Activité organisée collectivement, le Guide de Montagne peut 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 30 jours avant le début de l'Activité : l'acompte est restitué, sauf sommes déjà engagées ou avancées.
- De 30 jours à 4 jours avant le début de l'Activité : l'acompte est dû.
- Moins de 4 jours avant le début de l'Activité : l'intégralité du tarif est due.

• Cas spécifique d'une formation à l'alpinisme, au ski alpinisme ou à l'escalade, pour des groupes, étalée sur plusieurs sorties :

Le coût de la formation dépendra directement du nombre de clients inscrits, et du nombre de journées de formation. Ce qui implique un engagement ferme des inscriptions assez tôt en amont du cursus. La totalité du coût de la formation devra être réglée plus d'un mois avant la première sortie. Aucun remboursement ne pourra être effectué, ceci afin de n'impacter ni les autres clients inscrits, ni le guide.

Article 6- Prérequis techniques et physiques – Antécédents

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 Guide de Montagne 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 Guide de Montagne.
Le Guide de Montagne 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 du Guide de Montagne.

Article 9- Responsabilités - Milieu spécifique

L'alpinisme se déroule dans un milieu spécifique de haute montagne, qui comporte des risques naturels objectifs et aléatoires (chutes de pierres, séracs, crevasses, avalanches, etc). L'encadrement par un Guide de Montagne ne fait pas disparaître ces risques naturels. Le participant a conscience des dangers auxquels il s'expose.

Le Guide de Montagne 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 le Guide de Montagne.

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

Le Guide de Montagne bénéficie 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°62423633**, 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'alpinisme et des sports de montagne, sans limitation de lieu et d'altitude, incluant assistance, recherche, secours et rapatriement.
Le Guide de Montagne 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 Guide de Montagne 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 Guide de Montagne 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 guide de Montagne pour exposer sa réclamation et favoriser un règlement amiable. Le guide de Montagne 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 Guide de Montagne.

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 le guide de montagne.

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.