

# Conditions générales de vente

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à la vente de Prestations de Guide de Haute Montagne par le syndicat local :

***Queyras Mountain Guides : bureau des guides du Queyras***

**Tel : 06 95 77 64 18**

contact@queyras-mountain-guides.com

***Queyras Mountain Guides 45 route de la Condamine 05470 Aiguilles.***

Au bénéfice de toute personne physique ou morale, ci-après, les Participants ou Clients.

L'achat d'une Activité vendue par Queyras Mountain Guides implique la connaissance et l'acceptation pure et simple des présentes conditions générales de vente.

## Définition de la Prestation

Queyras Mountain Guides 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 ou d'entraînement en sécurité, de l'alpinisme, ski hors-piste, ski de randonnée, escalade, et exerce ses prérogatives dans le respect de l'arrêté du 16 juin 2014 relatif à la formation spécifique du diplôme d'État 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.

**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 Queyras Mountain Guides et le client, et les présentes conditions générales.

L'Activité est vendue dès que les parties 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 Queyras Mountain Guides, par téléphone au 06 95 77 64 18 , ou par e-mail à contact@queyras-mountain-guides.com et mentionne les nom, prénom, adresse, et coordonnées de contact du Client.

Queyras Mountain Guides ou l'encadrant proposent au Client un formulaire d'inscription ou message écrit qui comprend les principales caractéristiques et le tarif de l'Activité, et lui adresse les présentes conditions générales ou la possibilité de les consulter en ligne sur le site internet : <https://queyras-mountain-guides.com>

L'inscription est effective après le règlement par le Client des arrhes équivalant à 30 % du tarif de l'Activité.

Le cas échéant, Queyras Mountain Guides définit la date à compter de laquelle le défaut de versement des arrhes entraîne l'annulation de l'activité.

Le solde de la somme due est versé à Queyras Mountain Guides ou à l'encadrant avant le début de l'activité.

## **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.

## **Tarifs – Frais supplémentaires - Modalités de paiement – Réclamations**

Le tarif correspond aux honoraires de l'Encadrant ainsi qu'aux frais de fonctionnement du syndicat local Queyras Mountain 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, ...).

Queyras Mountain 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. [Page Tarifs](#)

Le tarif communiqué est réputé correspondre au tarif de l'Activité dû par chacun des Participants, sauf à ce que Queyras Mountain Guides ait précisé qu'il s'agit d'un tarif « engagement du guide » à partager entre l'ensemble des Participants.

Les frais supplémentaires occasionnés par l'Activité (transport, remontées mécaniques, boissons, nourriture, etc.) sont commandés, pris en charge et payés directement par les Clients, y compris ceux de l'Encadrant.

**Modalités de paiement :** Le tarif de l'Activité est à régler par virement bancaire, par espèces ou chèque à l'ordre de Queyras Mountain Guides.

**Réclamation :** Toute réclamation est adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse Queyras Mountain Guides 45 route de la Condamine 05470 Aiguilles, au plus tard un mois après la survenance du fait générateur de la demande.

### **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 l'encadrant à tout moment en amont, au début, ou pendant sa réalisation.

- En cas de modification de l'Activité par l'Encadrant pendant l'Activité.

Le tarif de l'objectif initial sera appliqué dans son intégralité.

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 sans que le Client ne puisse prétendre à aucune indemnité.

- En cas d'annulation de l'Activité par l'Encadrant en amont de l'Activité.

La priorité est donnée à un report de l'activité. En cas de refus, les arrhes sont restituées aux Clients, déduction faite des sommes éventuellement déjà engagées par Queyras Mountain 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, Queyras Mountain Guides ou l'Encadrant peuvent décider de ne pas réaliser l'Activité. Dans cette hypothèse, les sommes versées par les Clients 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 les arrhes sont restituées, sauf sommes déjà engagées ou avancées.
- De 30 jours à 7 jours avant le début de l'activité : les arrhes sont dues.
- Moins de 7 jours avant le début de l'activité : l'intégralité du tarif est due.

### **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 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, ...).

### **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.

## **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 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.

## **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, 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 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.

## **Assurances et Secours**

Les Encadrants Queyras Mountain 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°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 Client 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.

## **Droit à l'image**

Le Client autorise Queyras Mountain 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 à Queyras Mountain Guides et à l'Encadrant l'autorisation d'utiliser les images du Client mineur dans les mêmes conditions.

## **Règlement des litiges et loi applicable**

En cas de litiges, le client doit expédier une lettre recommandée à Queyras Mountain Guides ou à l'Encadrant pour exposer sa réclamation et favoriser un règlement amiable. Queyras Mountain Guides ou l'Encadrant ont 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 relèveront de la compétence des juridictions dont dépend le siège social de Queyras Mountain Guides.

## **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 Queyras Mountain Guides : Tel : 06 95 77 64 18 ou par mail : [contact@queyras-mountain-guides.com](mailto:contact@queyras-mountain-guides.com)

Si vous estimatez, 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.