

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE



## LE BUREAU DES GUIDES

Serre Chevalier

Les présentes « **Conditions Générales** » s'appliquent à la vente d'« **Activité(s)** » / « **Prestations(s)** » par le

### **BUREAU DES GUIDES ET ACCOMPAGNATEURS DE SERRE CHEVALIER**

Syndicat local professionnel

N° SIRET : 306 809 310 000 15

Siège social : Centre commercial Pré-Long, Villeneuve – 05240 La Salle-Les-Alpes

N° Tel : (+33) 04 92 24 75 90

Courriel : [info@guides-serrechevalier.com](mailto:info@guides-serrechevalier.com)

TVA non applicable art. 293 b et 261-4-4b du C.G.I.

Ci-après dénommé le « **Bureau des Guides** ».

### **ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente d'« **Activité(s)** »/ « **Prestations(s)** » par le Bureau des guides au bénéfice de toute personne physique ou morale, dénommé ci-après le(s) « **Participant(s) / Client(s)** », soit directement au guichet ou hors établissement, à distance par téléphone, courrier postal, courriel, ou sur le site internet <https://guides-serrechevalier.com/>.

Ces conditions générales de vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable est celle en vigueur au jour de l'achat du Client.

### **ARTICLE 2. DEFINITION DE LA PRESTATION**

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.

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 VTT, titulaire d'un diplôme d'Etat d'Educateur Sportif,
- ou un Moniteur de Vol libre, titulaire d'un diplôme d'Etat d'Educateur Sportif.

Dénoté ci-après « l'Encadrant », lequel exerce son activité sous le statut de travailleur indépendant.

Le Bureau des Guides agit en qualité d'intermédiaire transparent entre le 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.

L'Encadrant Accompagnateur en Montagne (AEM) 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 AMM qualifiés 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 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 ».

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 ».

Les présentes conditions générales ne portent que sur la vente des « activités/prestations » précitées, ci-après dénotées l'(es) « Activité(s) » / « Prestation(s) » à l'exclusion de toute autre prestation que ce soit de transport, d'hébergement, de nourriture, ou de location de matériel,

### ARTICLE 3. CONTRAT ET VENTE DE L'ACTIVITE

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

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, par courrier postal ou électronique, ou encore en ligne sur le site <https://guides-serrechevalier.com>. Elle 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 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 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 4 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 que le défaut de versement de l'acompte 48h après la demande de celui-ci entraîne l'annulation de l'activité.

Le solde de la somme due est versé au Bureau des Guides au plus tard avant le début de l'Activité.

### **3.1. Vente conclue au comptoir dans les locaux habituels du Bureau des Guides**

Les présentes conditions générales sont affichées et librement consultables.

### **3.2. Vente conclue hors établissement (locaux autres que les locaux habituels)**

Avant toute commande, le Bureau des Guides 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.

### **3.3 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.

### **3.4 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.

### **3.5 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 par paiement de l'acompte ;
- 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.

### **3.6 Vente sous forme de Bon / Carte cadeau**

Chaque Bon ou carte cadeau est nominatif et porte un numéro d'identification, lequel doit être annoncé lors de la réservation de l'Activité par le Client. Les Bons s'utilisent en une seule fois à la hauteur de leur valeur d'achat en euros TTC et pendant leur période de validité. Ils ne sont ni échangeables, ni modifiables, ni remboursables. Les Bons ne peuvent pas donner lieu à contrepartie monétaire sous quelque forme que ce soit, totalement ou partiellement. Ils ne peuvent être ni revendus, ni portés au crédit d'une carte ou d'un compte bancaire, ni faire l'objet d'un escompte ou d'une revente. Ils sont valables 16 mois à compter de leur date d'émission. Passée la date de validité, ils ne peuvent plus être utilisés et sont désactivés. Le Client reconnaît qu'un Bon expiré ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement ou donner lieu à toute autre contrepartie monétaire, sous quelque forme que ce soit.

## **ARTICLE 4. DROIT DE RETRACTION**

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 5. TARIFS - FRAIS SUPPLEMENTAIRES- MODALITES DE PAIEMENT - RECLAMATION

### 5.1 Les tarifs

Les tarifs correspondent aux honoraires de l'Encadrant ainsi qu'aux frais de fonctionnement du Bureau des Guides. Ils portent sur la seule prestation d'encadrement de l'Activité, à l'exclusion de toute autre prestation et s'entendent toutes charges comprises.

Ils tiennent compte du nombre de participants, de leur niveau technique et physique et des caractéristiques de l'objectif (difficulté technique, dénivelé, engagement, ...).

Le Bureau des 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. Les tarifs journaliers de base sont détaillés en annexe ainsi que sur demande au comptoir dans les locaux habituels du Bureau des Guides. Ils sont variables selon la saison et l'objectif.

Le tarif communiqué 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 (tarif dit à l'engagement privé) à partager entre l'ensemble des participants.

### 5.2 Frais supplémentaires

Les éventuels frais 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.

### 5.3 Modalités de paiement

Le tarif de l'Activité est à régler par espèces, carte bancaire, paiement en ligne, par chèque bancaire à l'ordre du Bureau des Guides de Serre Chevalier, ou encore par virement bancaire :

*BIC (CCBPPFRPPGRE)*

*IBAN FR76 1680 7001 7131 0407 3621 807*

*Code banque : 16807 00171 31040736218 BPA La salle-Les-Alpes.*

### 5.4 Réclamation

Toute réclamation est adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse du : « Bureau des Guides et des Accompagnateurs de Serre Chevalier » centre commercial Pré Long, 05240 La Salle - Les-Alpes, au plus tard un mois après la survenance du fait générateur de la demande.

## ARTICLE 6. MODIFICATION OU ANNULATION DE L'ACTIVITE

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 ou l'Encadrant à tout moment en amont, au début, ou pendant sa réalisation.

### 6.1 En cas de modification de l'Activité par le Bureau des Guides ou l'Encadrant en amont de l'Activité

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, 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 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 peut décider de ne pas réaliser l'Activité. Dans cette hypothèse, les sommes versées par le(s) Client(s) lui sont remboursées.

### 6.2 En cas d'annulation de l'Activité par le Bureau des Guides ou l'Encadrant pendant l'activité

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, la priorité est donnée à un itinéraire de substitution.

Le tarif de l'itinéraire de substitution ne pourra 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 d'annulation, le tarif ne pourra 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 à la baisse 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.

### **6.3 En cas d'annulation de l'Activité par le(s) Client(s)**

- Jusqu'à 15 jours avant le début de l'Activité Collective ou en Engagement Privé : l'acompte est restitué, moins les frais de dossier (10% de la transaction) et sommes déjà engagées ou avancées.

- De 15 jours à 4 jours avant le début de l'Activité :

En Engagement Privé : l'acompte est dû. Sous réserve d'une inaptitude à l'Activité constatée par certificat médical délivré par un docteur en médecine : l'acompte est restitué, moins les frais de dossier (15% de la transaction) et sommes déjà engagées ou avancées.

En Collective : l'acompte est dû. Sous réserve d'une inaptitude à l'Activité constatée par certificat médical délivré par un docteur en médecine : l'acompte est restitué, moins les frais de dossier (15% de la transaction) et sommes déjà engagées ou avancées. La présentation d'un certificat médical ne donne droit qu'au remboursement du Client inscrit sur ledit certificat.

- Moins de 4 jours avant le début de l'Activité :

En Engagement Privé : l'intégralité du tarif est due. Sous réserve d'une inaptitude à l'Activité constatée par certificat médical délivré par un docteur en médecine : la somme est restituée, moins les frais de dossier (20% de la transaction) et sommes déjà engagées ou avancées.

En Collective : l'intégralité du tarif est due. Sous réserve d'une inaptitude à l'Activité constatée par certificat médical délivré par un docteur en médecine : la somme est restituée, moins les frais de dossier (20% de la transaction) et sommes déjà engagées ou avancées. La présentation d'un certificat médical ne donne droit qu'au remboursement du Client inscrit sur ledit certificat.

## **ARTICLE 7. PREREQUIS TECHNIQUES ET PHYSIQUES - ANTECEDENTS**

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 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 8. ORGANISATION DE L'ACTIVITE**

### **8.1 Horaires**

Pour le bon déroulement de l'Activité, le Client s'engage à respecter ponctuellement les horaires de rendez-vous communiqués.

Dans le cas d'un engagement privé, le non-respect de l'horaire de rendez-vous par le Client peut entraîner la modification de l'Activité ou son annulation si le retard est trop important. Dans ce dernier cas, l'intégralité du tarif est due sauf à présenter un certificat médical d'accident délivré par un docteur en médecine : la somme est restituée, moins les frais de dossier (20% de la transaction) et sommes déjà engagées ou avancées.

Dans le cas d'une Activité organisée collectivement, le retard trop important d'un client au rendez-vous, implique un départ du groupe en son absence et équivaut à une annulation de sa part. L'intégralité du tarif est alors due sauf à présenter un certificat médical d'accident délivré par un docteur en médecine : la somme est restituée, moins les frais de dossier (20% de la transaction) et sommes déjà engagées ou avancées.

### **8.2 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 est fixé selon l'Activité. L'Activité peut être annulée au plus tard la veille au soir avant 19h si un nombre insuffisant d'inscrits n'en permet pas la réalisation.

## ARTICLE 9. MATERIEL

### 9.1 Matériel individuel

Conformément aux indications transmises, le Client doit disposer de son propre équipement technique et de sécurité adapté à l'Activité pratiquée. 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.

Le Bureau des Guides 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.

### 9.2 Matériel collectif

Le tarif inclut le matériel collectif et de sécurité.

## ARTICLE 10. RESPONSABILITES - MILIEU SPECIFIQUE

Les **Activités** se déroulent en environnement spécifique (milieux montagnard, enneigé, aquatique, souterrain, aérien etc.) qui comportent des risques naturels objectifs et aléatoires (chutes de pierres, séracs, crevasse, 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 celle encadrée par l'Encadrant que le Participant pourrait être amené à pratiquer à l'occasion du déroulement de la sortie (vélo, natation, ski, cueillette, etc.), est pratiquée sous la responsabilité personnelle exclusive du Participant, la responsabilité de l'Encadrant ne pouvant en aucun cas être engagée de ce fait.

## ARTICLE 11. ASSURANCES ET SECOURS

Les Encadrants Guides de Haute Montagne travaillant avec 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°624 23 633**, 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**

Les Encadrants Parapentistes travaillant avec le Bureau des Guides, bénéficient d'une assurance en responsabilité civile professionnelle en France et dans le monde entier (à l'exclusion des pays sous embargo des Nations Unies et de l'Union Européenne) qui couvre les dommages qui résulteraient de leurs actions en qualité de professionnel, incluant les frais de recherche, de secours et de rapatriement :

- **AXA XL INSURANCE COMPAGNY SE contrat n°FR00018150AV23A**, garantit les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'assuré du fait de dommages corporels, matériels ou immatériels consécutifs causés aux tiers, suite à un sinistre survenu à l'occasion de l'activité statutaire agréée et/ou encadrée par la FFVL correspondant à la licence fédérale souscrite et mentionnée ci-dessous, ces activités sont aéronautiques ou « volantes » - quel que soit le type d'aéronef utilisé (PARAPENTE , DELTAPLANE ou SPEED-RIDING) .

- **EUROPE ASSISTANCE contrat n°58.224.421 assistances rapatriement** pour tout passager de l'aéronef ou de l'équipement piloté par le pilote ou pratiquant biplaceur ayant souscrit la présente garantie. Numéro de téléphone : +33 1 41 85 97 81

Les Encadrants Escalade travaillant avec le Bureau des Guides, bénéficient d'une assurance en responsabilité civile professionnelle en France :

- **ANS sport santé social contrat n° 675047304** conformément aux articles L321-1 et suivants du Code du Sport et garantissant dans les termes et conditions dudit contrat, les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber du fait de l'exercice des activités garanties par cette police
  - Bénéficie également de la garantie Vente ou revente d'activités à caractère sportif par les moniteurs adhérents à d'autres moniteurs. Avec pour condition d'obtention de la garantie si ces dites activités sont exercées par des moniteurs ou éducateurs sportifs adhérents an3s assurés au présent contrat
- Ou
- **ALLIANCE RC contrat n°62 163 816** garantit contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il peut encourir à l'égard d'autrui du fait des activités telles que précisées aux Dispositions Particulières à savoir Moniteur d'escalade en milieux naturels (en environnement spécifique) : Escalade sur SAE, sur sites sportifs d'une ou plusieurs longueurs de corde, en terrains d'aventure, via ferrata, via corda, slack line, high line. Les activités suivantes sont également garanties si l'intéressé est titulaire de la ou des certification(s)

Les Encadrants Accompagnateurs en Montagne travaillant avec le Bureau des Guides, bénéficient d'une assurance responsabilité civile professionnelle, défense et recours pénal pour la pratique des activités effectuées en montagne qui ne

nécessitent pas l'utilisation de techniques d'alpinisme pour la progression, à l'exception du canyonisme si l'option est souscrite. Ces Activités peuvent être pratiqué sous forme de randonnées pédestres, raquette à neige, vtt, fat bike, VAE ainsi que le bivouac.

- **MMA Entreprises contrat n° 105.630.300** - les " Accidents corporels " (décès, invalidité permanente) pour l'A.e.M. et ses clients, les " Frais de recherches et de secours " à hauteur de 10000 €. la " Protection juridique "
- **COVEA PROTECTION JURIDIQUE n° 4 629 505** l'assistance rapatriement (MMA Assistance) en cas d'accident grave survenu à plus de 50 km du domicile de l'assuré, dont l'étendue territoriale est :
- pour l'A.e.M. en encadrement ou en repérage justifié => le monde entier,
- pour les clients => en zone Europe géographique uniquement

Ces assurances 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 Bureau des Guides 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 12. DROIT A L'IMAGE

Sauf indication contraire expresse du Client, signifiée avant le début de l'Activité, celui-ci autorise le Bureau des Guides 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.

Les parents du Client mineur accordent au Bureau des Guides l'autorisation d'utiliser les images du Client mineur dans les mêmes conditions.

## ARTICLE 13. REGEMENT DES LITIGES ET LOI APPLICABLE

En cas de litiges, le Client doit expédier une lettre recommandée au « Bureau des guides de Serre Chevalier » pour exposer sa réclamation et favoriser un règlement amiable. Le Bureau des guides 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 saisie ;
- 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 14. TRAITEMENT DES DONNEES 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 Bureau des guides.

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.