

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à la vente d'activité(s) par le Bureau Montagne Auvergne Sancy Volcans (ASV), association loi 1901 déclarée en mairie à la commune de Murol sous le n° SIRET 5512 662 362.

Adresse postale :

Bureau Montagne Auvergne Sancy Volcans  
BP 11  
63790 Murol

Site Internet :

[www.bureaumontagne.com](http://www.bureaumontagne.com)

Adresse mail :

[contact@bureaumontagne.com](mailto:contact@bureaumontagne.com)

Ci-après Le Bureau Montagne ASV  
au bénéfice de toute personne physique ou morale,

Ci-après le(s) Participant(s) / Client(s),  
par voie directe, par support papier ou par le site internet [www.bureaumontagne.com](http://www.bureaumontagne.com).

L'Activité vendue est encadrée par :

- un accompagnateur en Montagne, titulaire d'un diplôme d'Etat d'Educateur Sportif,
- ou un aspirant accompagnateur Montagne stagiaire,
- ou un moniteur de VTT, titulaire d'un diplôme d'Etat d'Educateur Sportif.
- ou un moniteur d'escalade, titulaire d'un diplôme d'état d'Éducateur Sportif.
- ou d'un moniteur tir à l'arc, titulaire d'un diplôme d'État.

Ci-après l'Encadrant, lequel exerce son activité sous le statut de travailleur indépendant.

L'achat d'une activité vendue par le Bureau Montagne Auvergne Sancy Volcans implique la connaissance et l'acceptation pure et simple des présentes conditions générales de vente.

## ● Définition de la Prestation

Le Bureau montagne 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 délivre une prestation d'encadrement, d'animation, d'enseignement et d'entraînement en sécurité de la montagne et de ses activités assimilées, et exerce ses prérogatives dans le respect de son diplôme..

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 montagne,

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 générales ne portent que sur la vente des activités précitées, à l'exclusion de toute autre prestation de transport, d'hébergement, de nourriture, ou de location de matériel, ci-après les Activités.

## ● Vente de l'Activité – Réservation

L'Activité est vendue dès que les parties (Bureau Montagne ASV 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.

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

La demande d'inscription s'effectue directement auprès du Bureau Montagne, via le site internet et mentionne les nom, prénom, adresse, et coordonnées de contact du Client.

Le Bureau Montagne propose au Client un formulaire d'inscription qui comprend les principales caractéristiques et le tarif de l'activité. L'inscription est effective après que le Client a complété le formulaire.

Pour les particuliers comme pour les groupes, le Client doit accepter et signer un devis, et s'acquitter des arrhes (30 % de la totalité du tarif de l'Activité). Le devis signé "Bon pour accord" et le paiement des arrhes garantissent la réservation de l'Activité.

En cas de vente conclue à distance avec paiement en ligne :

Le Bureau 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 Bureau montagne accuse réception de la commande et fournit au Client la confirmation du contrat. 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.

*Cas particulier des activités dont la durée continue est supérieure à une journée (itinérance, bivouac...) : pour toute inscription réalisée à plus de 30 jours de la date du départ, le Client doit accepter et signer un devis, et s'acquitter des arrhes (30 % de la totalité du tarif de l'Activité). Le solde restant devra être réglé au plus tard 30 jours avant la date du départ.*

*Pour toute inscription à moins de 30 jours de la date du départ, le Client devra s'acquitter de l'intégralité du montant.*

#### • Tarifs – Frais supplémentaires – Modalités de paiement – Réclamations

Le tarif correspond aux honoraires de l'Encadrant ainsi qu'aux frais de fonctionnement du Bureau 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, engagemment...).

Le Bureau Montagne ASV applique soit un tarif journalier de base, variable selon la saison hivernale et estivale, soit un tarif défini en fonction de l'objectif poursuivi.

Le tarif communiqué est réputé correspondre au tarif de l'Activité dû par chacun des Participants, sauf à ce que le Bureau Montagne ASV ait précisé qu'il s'agit d'un tarif global de l'Activité 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 le(s) Client(s), y compris ceux de l'Encadrant.

Modalités de paiement : le tarif de l'activité est à régler par chèque, espèces, chèques-vacances ou par virement.

Réclamation : Toute réclamation est adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse du Bureau Montagne ASV, au plus tard un mois après la survenance du fait générateur de la demande.

#### • Modification ou annulation de l'Activité par le Bureau Montagne ou l'Encadrant

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 Montagne à tout moment en amont, au début, ou pendant sa réalisation.

• En cas de modification de l'Activité par le Bureau Montagne ASV 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 Montagne et sans que le Client ne puisse prétendre à aucune indemnité.

• En cas d'annulation de l'Activité par le Bureau Montagne ASV ou l'Encadrant en amont de l'Activité, la priorité est donnée à un report de l'Activité. En cas de refus, l'intégralité du tarif est restitué au(x) Client(s), déduction faite des sommes éventuellement déjà engagées par le Bureau Montagne 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 Montagne ASV 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.

*Cas particulier des activités dont la durée continue est supérieure à une journée (itinérance, bivouac...) : l'Activité sera annulée si le nombre minimal requis de participants n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée au plus tard :*

*- 20 jours avant le jour du départ pour une activité dont la durée dépasse 6 jours.*

*- 7 jours avant le jour du départ pour une activité dont la durée est de 2 à 6 jours.*

*- 48 heures avant le jour du départ pour une activité de moins de 2 jours.*

*La priorité est donnée à un report de l'Activité. En cas de refus, l'intégralité du tarif est restitué au(x) Client(s), déduction faite des sommes éventuellement déjà engagées par le Bureau Montagne ou l'Encadrant pour l'Activité (frais de réservation ou de déplacement, ...). Tous les frais engagés par le Client restent à sa charge (frais d'assurance, frais d'inscription, achat de billets de train, hôtel, matériel nécessaire au voyage...).*

#### • Modification ou annulation de l'Activité par le(s) Client(s)

• En cas de modification de l'Activité du fait du Client, notamment pour insuffisance des pré-requis physiques ou techniques déclarés, le tarif de l'objectif initial pourra être appliqué dans son intégralité.

• En cas d'annulation de l'Activité par le Client moins de 14 jours francs avant le début de l'activité, l'intégralité du devis préalablement validé et signé sera due, sauf pour raison médicale et sur présentation d'un certificat médical ou pour des événements familiaux.

• Pour les groupes, associations, entreprises, établissements publics... : l'activité peut être annulée jusqu'à 14 jours francs avant le début de l'activité. Au-delà, le règlement intégral sera exigé. Pour des raisons d'alerte météo de Météofrance, seul le Bureau Montagne ASV peut prendre la décision d'annuler l'activité, en aucun cas le Client.

- Si l'annulation est faite dans le délai imparti (14 jours francs minimum avant le début de l'Activité), aucun frais ne sera exigé et les arrhes seront remboursées.

*Cas particulier des activités dont la durée continue est supérieure à une journée (itinérance, bivouac...) : si le Client se trouve dans l'obligation d'annuler son Activité avant son commencement, il doit en informer le Bureau Montagne Auvergne Sancy Volcans par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé de réception. C'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. En cas d'annulation de l'Activité par le Client, il sera facturé les frais d'annulation ci-dessous :*

- Plus de 60 jours avant le départ : 15% du Prix Total
- De 60 à 31 jours avant le départ : 25% du Prix Total
- De 30 à 21 jours avant le départ : 35 % du Prix Total
- De 20 à 14 jours avant le départ : 50 % du Prix Total
- De 13 à 7 jours avant le départ : 70 % du Prix Total
- De 6 à 2 jours avant le départ : 90 % du Prix Total
- Moins de 48 heures avant le départ ou non-présentation au départ : 100 % du Prix Total

*En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement, et/ou annulation de transport par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits, de conserver tous les documents originaux (billets, cartes d'embarquement ou étiquette bagage...) et de solliciter auprès du transporteur tout justificatif écrit. Dans le cas où le Client décide de renoncer au voyage en raison de la survenance des modifications ci-dessus énoncées alors qu'elles n'affectent pas l'un des éléments essentiels du voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation/résolution visés ci-dessus.*

#### ● **Pré-requis techniques et physiques – santé**

Des pré-requis techniques, physiques ou d'expérience peuvent conditionner l'accès du Client à l'Activité. Le Client qui déclare à tort respecter ces pré-requis, 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 Montagne 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, ...).

#### ● **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.

#### ● **Matériel**

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 Montagne 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.

#### ● **Responsabilités – Milieu spécifique**

Les Activités se déroulent en environnement spécifique (milieux montagnard, enneigé, etc.) qui comportent des risques naturels objectifs et aléatoires (chutes de pierres, 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'activité vendue que le Pratiquant pourrait être amené à pratiquer à l'occasion du déroulement de la sortie (natation, cueillette, parapente, etc.), est pratiquée sous la responsabilité personnelle exclusive du Pratiquant, la responsabilité de l'accompagnateur en montagne ne pouvant en aucun cas être engagée de ce fait.

#### ● **Assurances et Secours**

Les Encadrants du Bureau Montagne 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.

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 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 le Bureau Montagne 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 Montagne 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 au Bureau Montagne ou à l'Encadrant pour exposer sa réclamation et favoriser un règlement amiable. Le Bureau Montagne 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.

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 Montagne Auvergne Sancy Volcans.

- **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 bureau Montagne à l'adresse mail suivante : [contact@bureaumontagne.com](mailto:contact@bureaumontagne.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.

**Conditions Générales de Vente mises à jour le 02/04/2024**