

Conditions Générales de Vente

Article 1 – Généralités

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») s'appliquent aux relations contractuelles entre Albiez Randonnée Patrimoine et son Client.

Les présentes CGV sont consultables sur le site internet <https://www.albiezrandopatrimoine.com>.

En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion préalable, entière et sans réserve du Client à ces conditions générales de vente.

La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes conditions n'affectera pas la validité des autres clauses.

Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des prestations, selon des modalités identiques aux présentes CGV, les conditions spécifiques des partenaires indiqués sur le descriptif de la prestation et sur la confirmation de réservation. L'acte d'achat et/ou de réservation signifie l'acceptation des conditions spécifiques des partenaires.

Albiez Randonnée Patrimoine vend par le biais de son site internet diverses prestations réservées aux particuliers, entreprises, collectivités, centre de vacances et de loisirs, associations, ... lesquelles seront régies par les présentes CGV.

La commande de prestations est réservée aux seuls clients ayant préalablement pris connaissance des CGV dans leur intégralité et les ayant acceptées en cochant la case ou en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet sur le site internet. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible.

Le client doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser le site Internet conformément aux Conditions Générales. Sauf cas de fraude dont il lui appartient de rapporter la preuve, le client est responsable financièrement de ses démarches sur le site internet, notamment de l'utilisation qui sera faite de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations fournies sur le site internet.

Toute utilisation du site internet qui serait frauduleuse ou qui serait jugée frauduleuse, qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales de Ventes, justifiera que soit refusé à l'utilisateur, à tout moment, l'accès aux prestations proposées par le prestataire ou autres fonctionnalités du site internet.

Article 2 - Formation du contrat

Il est rappelé que toute commande de l'une ou plusieurs des prestations offertes par Albiez Randonnée Patrimoine suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client au présentes CGV, lesquelles sont visibles depuis le site internet <https://www.albiezrandopatrimoine.com> .

Toute réservation est ferme et définitive sauf dans le cas d'annulation dans les conditions prévues à l'article 8 des présentes CGV.

Les descriptions et photographies référencées par Albiez Randonnée Patrimoine, figurant sur le site, ont un objet purement informatif, dont le contenu peut varier en fonction des aléas rencontrés, sécurité d'une personne, sécurité du groupe, météorologie, nivologie, partenaire, ... qui s'imposent au prestataire. Par conséquent, il est conseillé de se rapprocher de Albiez Randonnée Patrimoine directement afin de recueillir des informations actualisées via le formulaire « contact » du site Internet.

Si le client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des prestations qu'il souhaite commander, il peut préalablement à toute passation de commande, solliciter des informations complémentaires sur ces prestations auprès de Albiez Randonnée Patrimoine.

Le contrat de prestation devient ferme et définitif lorsque le client a validé la page de sa réservation sur le site internet sur laquelle figure le récapitulatif des prestations commandées et a procédé au paiement de l'intégralité du prix des prestations commandées.

Tant que ces conditions ne sont pas remplies, le contrat de prestations ne sera pas considéré comme formé et Albiez Randonnée Patrimoine ne sera nullement tenu de réaliser les prestations commandées.

Dès lors que le contrat de prestations est valablement formé, celui-ci ne pourra plus faire l'objet d'aucune modification ou annulation par le client, sous réserve de la mise en œuvre de son droit de rétractation dans les conditions définies ci-après à l'article 2-4 ou accord des parties et sous réserve des dispositions des articles 8, 9 et 11.

Albiez Randonnée Patrimoine s'engage à confirmer la réservation au client, par écrit via un message électronique au plus tard avant le début des prestations commandées, la teneur des prestations commandées ainsi que les conditions générales de vente et les modalités d'exercice du droit de rétractation dont il bénéficie, l'adresse à laquelle il peut présenter ses réclamations et les conditions relatives aux garanties commerciales dont il bénéficie.

Article 3 – Prix

Les prix sont indiqués en Euros, hors TVA (TVA non applicable, article 293 B du Code Général des Impôts.). Albiez Randonnée Patrimoine se réserve le droit de modifier à tout moment le prix des prestations.

Pour les réservations de produits, activités, services et forfaits touristiques, la somme totale des prestations sélectionnées sont payables à la réservation. Les extras (boissons, repas, prestations complémentaires, ne figurant pas au contrat) doivent être réglés sur place aux prestataires concernés.

Pour les ventes en ligne, les prix correspondent aux prestations stipulées et telles que celles-ci y sont décrites sur le site internet.

En cas de modification, le prix appliqué sera celui en vigueur à la date de validation de la page « Récapitulatif de votre réservation » du site internet.

Les prix figurant sur le site internet peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées, sauf si ces modifications intervenaient plus de 30 jours avant la date de départ prévue.

Le paiement des prestations commandées via le site internet s'effectuent par carte bancaire par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé.

Article 4 – Conditions de réalisation des prestations

La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le contrat de réservation. Le client ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation. Pour la bonne réalisation des prestations le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées.

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard et sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est garantie selon le bon vouloir du prestataire. En cas d'obligation par le prestataire de ne pas attendre les clients retardataires, un report d'activité sera proposé au client. Si aucune date de substitution ne peut être trouvée, seul le client est responsable de son retard et une pénalité de 100% du montant de la prestation sera facturée. Il peut advenir que certaines activités proposées par le prestataire soient supprimées notamment pour des raisons de sécurité, climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit du client par Albiez Randonnée Patrimoine, y compris dans le cas où la prestation ne serait pas réalisée par insuffisance du nombre de participants.

Toute prestation non prévue dans le forfait doit être réglée sur place. Le client ne peut, sauf accord préalable, modifier le déroulement de sa prestation ou de son séjour. Les frais de modifications non acceptés restent entièrement à la charge du client.

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, Albiez Randonnée Patrimoine se trouvent contraints d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut :

- soit résilier son contrat et obtenir le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposées par Albiez Randonnée Patrimoine, un avenant au contrat précisant les modifications apportées étant alors signé par les parties. Si la prestation de substitution est moins chère que la prestation commandée, le trop-perçu sera restitué au client.

Article 8 – Annulation du fait du client

En fonction du type de prestation commandée, le client bénéficie ou non d'une faculté de rétractation : Conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 7 jours francs à compter de la date à laquelle le contrat sera ferme et définitif, dans les conditions fixées à l'article 3, afin d'exercer son droit de rétractation, par courrier ou e-mail adressé à Albiez Randonnée Patrimoine, Le Collet d'en Haut 73300 Albiez-Montrond ou à l'aide du formulaire « contact » du site Internet. En exécution de ce droit de rétractation, le client pourra annuler les prestations commandées sans aucune pénalité. En cas d'exercice du droit de rétractation, Albiez Randonnée Patrimoine s'engage à rembourser le client dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle il aura exercé son droit de rétraction, ledit délai courant à compter de la date de réception du fax, courrier ou e-mail de rétractation. Attention, il n'y a pas de droit de rétractation pour le client qui commande une prestation d'hébergement, de transport, de restauration, par application combinée des articles L121-20-4 al.2 et L121-18 du code de la consommation.

Pour les forfaits touristiques uniquement comprenant au moins deux prestations entre le transport, l'hébergement, l'activité et la restauration, pour toute annulation du fait du client, Albiez Randonnée Patrimoine s'engage à rembourser le client selon le calendrier suivant :

Date de l'annulation	Part du montant du séjour remboursé
Avant 60 jours du départ	75 %
Entre 60 et 30 jours avant le début du séjour	50 %
Entre 30 et 15 jours avant le début du séjour	25%
Les 14 jours précédents le séjour	Pas de remboursement

Il est entendu que les pénalités ainsi retenues seront reversées aux prestataires respectifs le cas échéant. Dans tous les cas, Albiez Randonnée Patrimoine conservera sa rémunération. Les activités liées à l'organisation et à la vente de prestations de randonnées, voyages ou de séjours à une date déterminée ou à une période spécifiée ne sont pas soumises au délai de rétractation de 7 jours applicable à la vente à distance.

Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, les billets de spectacles ne font pas l'objet d'un droit de rétractation. Un billet de spectacles ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé, sauf en cas d'annulation d'un spectacle et de décision par l'organisateur du remboursement des billets. En cas d'annulation, Albiez Randonnée Patrimoine vous contactera selon vos renseignements enregistrés dans vos données personnelles pour un remboursement. En cas d'informations incorrectes, Albiez Randonnée Patrimoine se décharge de toutes responsabilités. Un billet ne peut également être revendu. Aucun duplicata du billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol.

Lors du contrôle au moment du rendez-vous au début de la randonnée, une pièce d'identité, avec photo, en cours de validité pourra vous être demandée et elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif. À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'une randonnée ou d'un spectacle pour lequel vous avez réservé des places, vous acceptez que Albiez Randonnée Patrimoine dans la mesure du possible, puisse utiliser les coordonnées que vous avez saisies lors de la réservation pour vous tenir informés de la marche à suivre.

Article 9 – Annulation du fait du prestataire

Lorsque, avant le début de la prestation, Albiez Randonnée Patrimoine annule la prestation, il doit en informer le client par e-mail. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par le prestataire.

Dispositions particulières concernant certains types de prestations qui requièrent un nombre minimum de participants : l'insuffisance du nombre de participants peut-être un motif valable pour certains types de prestations. Dans ce cas, Albiez Randonnée Patrimoine restitue la totalité des sommes versées correspondantes. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de 12 heures avant le début de la prestation.

Albiez Randonnée Patrimoine peut se voir contraint et se réserve la possibilité de refuser le départ d'un participant si son équipement ou son comportement est jugé inadapté à la randonnée et pouvant compromettre la sécurité et l'intégrité du participant et du groupe en tout état de cause Albiez Randonnée Patrimoine restera le seul décisionnaire et tout comportement contraire aux consignes données par Albiez Randonnée Patrimoine entraîneront de fait un transfert immédiat de responsabilité.

Article 10 – Responsabilité

Albiez Randonnée Patrimoine qui offre à un client des prestations, est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente. Les opérateurs touristiques réalisant des prestations dans le cadre de forfaits touristiques, restent responsables des conditions de réalisation et du respect des dispositions réglementaires auxquels ils doivent se soumettre.

Albiez Randonnée Patrimoine ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions générales de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure (Cf. article 11), de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

En aucun cas, Albiez Randonnée Patrimoine ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Article 11 – Force majeure

Les parties ne sont en aucun cas responsables, l'une envers l'autre, des conséquences dommageables résultant d'un cas de force majeure revêtant un caractère imprévisible, irrésistible, insurmontable et extérieur. Pour l'application de la présente clause, les parties conviennent que devront être considérés comme cas de force majeure les cas retenus par la jurisprudence usuelle en la matière, dont à titre d'exemple : la guerre, l'émeute, la grève extérieure aux parties, l'arrêt des moyens de communication, les réquisitions ou dispositions d'ordre législatif ou réglementaire apportant des restrictions à l'objet du contrat, des conditions météorologiques ou nivologiques exceptionnelles.

Si par suite d'un cas de force majeure les parties étaient conduites, l'une ou l'autre, à interrompre leurs prestations respectives, l'exécution du contrat serait suspendue pendant le temps où la ou les partie(s) serai(en)t dans l'impossibilité d'assurer ses (leurs) obligations.

Dans ces hypothèses, les parties s'efforceront de bonne foi de prendre toutes mesures raisonnablement possibles en vue de poursuivre l'exécution du contrat.

Dans l'hypothèse d'un cas de force majeure, en aucun cas, les parties ne seront responsables des préjudices directs et indirects, tels que le préjudice commercial, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice.

Article 12 – Données personnelles

Albiez Randonnée Patrimoine est amené à collecter des données à caractère personnel concernant le client dans le cadre des services fournis sur le site internet, pour son compte et/ou pour le compte des partenaires ou prestataires, afin de pouvoir traiter et exécuter sa commande ou demande de réservation sur le site. Albiez Randonnée Patrimoine peut être ainsi amené à les transmettre à des tiers et notamment, ses partenaires ou prestataires, afin de permettre au client de pouvoir bénéficier des prestations commandées ou réservées sur le site. Les traitements de données à caractère personnel ainsi effectués par Albiez Randonnée Patrimoine en qualité de responsable de traitement via le site ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL. Les données à caractère personnel du client sont traitées par Albiez Randonnée Patrimoine dans le respect de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée, que ce soit en qualité de responsable de traitement ou de sous-traitant de ses partenaires.

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour l'exercer, il lui suffit de s'adresser à Albiez Randonnée Patrimoine via le formulaire « contact » du site Internet www.albiezrandopatrimoine.com.

Albiez Randonnée Patrimoine pourra adresser au client des informations sur ses offres spéciales ou toutes nouvelles prestations qui seraient proposées, sauf refus de sa part manifesté lors de sa commande sur le site. Le client pourra par ailleurs, à tout moment, en cliquant sur le lien prévu à cet effet ou par retour d'email, demander à ne plus recevoir de courrier électronique de la part de Albiez Randonnée Patrimoine.

Article 13 – Réclamations – litiges - Médiation

Toute réclamation relative à une prestation délivrée sous la responsabilité de Albiez Randonnée Patrimoine dans le cadre de l'exécution du contrat conclu avec le client doit être faite à Albiez Randonnée Patrimoine durant la prestation ou le séjour par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 10 jours suivants la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante : Le Collet d'en Haut 73300 Albiez-Montrond. A défaut, aucune réclamation ne sera admise.

En cas de réclamation Albiez Randonnée Patrimoine s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable en vue de résoudre le différend.

Si Albiez Randonnée Patrimoine et le client ne sont parvenus à résoudre directement le litige par eux-mêmes le client peut dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au Titre 1^{er} « Médiation » du Livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Pour cela le client pourra contacter le médiateur avec lequel Albiez Randonnée Patrimoine a signé une convention de médiation :

SARL Médiation de la Consommation & Patrimoine
RCS de Paris 840 463 129
12 Square desnouettes – 75015 PARIS
Tél: 01 40 61 03 33

Il existe deux manières de déposer une demande de médiation :

- Soit en ligne sur le site www.mcpmediation.org ;
- Soit par voie postale : Médiation de la Consommation & Patrimoine 12 Square Desnouettes 75015 Paris

Le consommateur indique les informations suivantes :

- Ses coordonnées complètes (nom et prénom) ;
- Ses informations de contacts : téléphone et/ou adresse email, adresse postale ;
- La nature de la demande ;
- L'exposé et la description de son litige ;
- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier médiateur ;
- Les échanges intervenus avec l'entreprise attestant d'une tentative de résolution du litige directement auprès du professionnel concerné ;
- Ses attentes concernant l'action du médiateur et la solution qu'il envisage ;
- En cas de représentation par un tiers telle une association de consommateurs ou un avocat, la procuration délivrée à celui-ci.

En cas de poursuite du litige à la suite de la médiation, les conditions générales de vente sont soumises au droit français. Les Parties conviennent de soumettre tout différent né de ou en relation avec l'exécution du contrat à la compétence exclusive du Centre de médiation et d'arbitrage du Tribunal Judiciaire d'Albertville. Les modalités de désignation des arbitres se feront conformément au règlement d'arbitrage du Centre de médiation et d'arbitrage d'Albertville.

Le client reconnaît avoir lu et accepte les présentes Conditions Générales de Vente.

Les Conditions Générales de Vente (CGV) sont susceptibles d'évoluer à tout moment.

Conditions particulières de vente (CPV)

Journée, demi-journée, nocturne

Généralités

Les présentes conditions particulières de vente (« CPV ») s'appliquent aux relations contractuelles entre Albiez Randonnée Patrimoine et son Client.

Les présentes CPV sont consultables sur le site internet <http://www.albiezrandopatrimoine.com>.

En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion préalable pleine, entière et sans réserve du Client à ces conditions particulières de vente.

La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes conditions n'affectera pas la validité des autres clauses.

Réservation

La réservation de l'une des prestations de Albiez Randonnée Patrimoine sera confirmé et valide lorsque le montant total de la prestation sera réglé au moment de la réservation et au plus tard la veille avant 18h00.

Annulation

En cas d'annulation par le participant plus de trois (3) jours avant la date, le montant total de la prestation sera remboursé par Albiez Randonnée Patrimoine.

En cas d'annulation par le participant trois jours ou moins de trois jours avant la date de l'activité, le montant total de la réservation sera conservé par Albiez Randonnée Patrimoine.

Ne pourront prétendre à aucun remboursement :

- les participants absents ou ne respectant pas les conseils, consignes de matériel, dates, heures et lieux de rendez-vous et de départ de la prestation,
- tout participant interrompant une activité de son fait.

En cas d'annulation de la part de Albiez Randonnée Patrimoine, pour différentes causes : nombre de participants insuffisant, conditions météo défavorables, ... les participants seront prévenus au plus tôt et au plus tard la veille du départ. Ils seront intégralement remboursés sans pouvoir prétendre à une indemnité.

Assurances

Chaque participant doit être titulaire d'une assurance responsabilité civile individuelle.

Tarifs

Le tarif comprend : les frais de formation, d'assurance professionnelle, de création, d'organisation et d'encadrement à partir du point de départ de la prestation et jusqu'au point de dispersion de la prestation.

Le tarif ne comprend pas : les assurances personnelles, les dépenses à caractère personnel (achat ou location de matériel, boissons, pourboires, ... etc.), les transports jusqu'aux lieux de départ de la prestation et de dispersion de la prestation.

Itinéraires

En fonction de la météo, des conditions d'enneigement, du niveau des participants ou d'événement imprévu, et notamment si la sécurité l'exige, Albiez Randonnée Patrimoine se réserve le droit de modifier le programme et, ou l'itinéraire sans que les participants puissent prétendre à remboursement ou à indemnité.

Sécurité

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et de sécurité donnée par Albiez Randonnée Patrimoine, toutefois Albiez Randonnée Patrimoine se réserve la possibilité d'écarter à tout moment une personne dont le matériel, l'équipement ou le comportement pourrait être considérés comme compromettant sa propre sécurité ou la sécurité et le bien-être du groupe.

Condition physique

Il revient à chaque participant d'avoir correctement évalué sa forme physique en fonction des indications portées sur la fiche descriptive ou de présentation de la randonnée ou la fiche technique, tout traitement médical particulier ou fragilité physique peuvent et doivent être signalés lors de la réservation, ils ne doivent en aucun cas être en contre-indication avec la pratique de la randonnée en montagne ou de l'activité choisie.

Le client reconnaît avoir lu et accepte les présentes Conditions particulières de Vente.

Les Conditions Particulières de Vente (CPV) sont susceptibles d'évoluer à tout moment.