

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE VOYAGES ET DE SEJOURS - BUREAU DES GUIDES D'ANNECY

Conformément aux dispositions de l'article R211-12 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R 211-3 à R211-11 du Code du Tourisme sont reproduites à titre de Conditions Générales de Vente et applicables exclusivement à l'organisation et à la vente de voyages, séjours et forfaits touristiques au sens des articles L 211-1 du Code du Tourisme.

Extrait du Code du Tourisme à jour du décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.

Article R211-3

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au

BUREAU DES GUIDES D'ANNECY

• SASU au capital de 7 500 € • Siège social : 8 avenue du Pré Closet, 74940 Annecy-le-Vieux • SIREN 937 942 696 • SIRET 937 942 696 00017 • TVA intracommunautaire FR11 937 942 696 • Code APE 9319Z • Immatriculation Atout France n° IM074260009 • Garantie financière : APST, 89 rue La Boétie, 75008 Paris
• Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : HISCOX SA, 49 avenue de l'Opéra, 75002 Paris.
Téléphone: +33 450 57 82 59 Mail :info@annecyguidesmontagne.com

Version mise à jour le 03/09/2026

présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R211-5

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R211-6

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de

règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R211-7

Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit

BUREAU DES GUIDES D'ANNECY

• SASU au capital de 7 500 € • Siège social : 8 avenue du Pré Closet, 74940 Annecy-le-Vieux • SIREN 937 942 696 • SIRET 937 942 696 00017 • TVA intracommunautaire FR11 937 942 696 • Code APE 9319Z • Immatriculation Atout France n° IM074260009 • Garantie financière : APST, 89 rue La Boétie, 75008 Paris
• Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : HISCOX SA, 49 avenue de l'Opéra, 75002 Paris.
Téléphone: +33 450 57 82 59 Mail :info@annecyguidesmontagne.com

Version mise à jour le 03/09/2026

communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R211-10

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

BUREAU DES GUIDES D'ANNECY

• SASU au capital de 7 500 € • Siège social : 8 avenue du Pré Closet, 74940 Annecy-le-Vieux • SIREN 937 942 696 • SIRET 937 942 696 00017 • TVA intracommunautaire FR11 937 942 696 • Code APE 9319Z • Immatriculation Atout France n° IM074260009 • Garantie financière : APST, 89 rue La Boétie, 75008 Paris
• Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : HISCOX SA, 49 avenue de l'Opéra, 75002 Paris.
Téléphone: +33 450 57 82 59 Mail :info@annecyguidesmontagne.com

Version mise à jour le 03/09/2026

Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent à tout contrat de voyages ou de séjours régularisé entre le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY, dont le siège social est situé 8 avenue du pré closet, SIRET 937 942 696 00017 – numéro de TVA intracommunautaire FR11937942696 avec un participant, proposé via le site www.annecyguidesmontagne.com

Il est précisé que dans le cadre de son activité, objet des présentes, le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY :

- a été immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro suivant : IMMATRICULATION ATOUT FRANCE IM07426000, 8 AVENUE DU PRÉ CLOSET, 74940 ANNECY-LE-VIEUX

- est titulaire d'une garantie financière souscrite auprès de : APST, 89 RUE LA BOÉTIE, 75008 PARIS

Les risques couverts et les montants des garanties relatifs à la responsabilité civile professionnelle du BUREAU DES GUIDES D'ANNECY figurent sur le Site ;

- est titulaire d'une assurance de responsabilité civile souscrite auprès de HISCOX SA, 49 AVENUE DE L'OPÉRA, 75002 PARIS

Pour toutes questions relatives aux réservations ou achats effectués, le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY est joignable à l'adresse email : info@annecyguidesmontagne.com – Tel : Tel : 33 (0) 450578259

Toute réservation ou achat de séjours emporte acceptation expresse par le Participant des conditions générales de vente, des conditions particulières de vente, de la fiche technique et du bulletin d'inscription y annexé, communiquées au participant préalablement à la conclusion du Contrat.

Les informations contenues dans les documents précités constituent l'information préalable du Participant conformément aux dispositions de l'article R.211-4 du Code de tourisme.

Le participant déclare ainsi avoir été rendu destinataire de toutes informations précontractuelles, conformément aux dispositions précitées et s'engager, par sa commande, en toute connaissance de cause.

Article 1 – Description des prestations

LE BUREAU DES GUIDES D'ANNECY vend des séjours et des voyages en France et à l'étranger se déroulant principalement en montagne.

Ces séjours sont orientés sur la pratique sportive en montagne avec encadrement par un professionnel diplômé

Et dans la plupart des cas prévoient le transport et l'hébergement.

Les différents séjours commercialisés par le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY sont ci-après désignés « le Séjour » ou les « Séjours » ou le « voyage » ou « les voyages »

Le transport est assuré soit par des prestataires externes dûment habilités (avion, train, bateau, taxi, transporteur, transport public,...) soit par le biais du véhicule de l'encadrant.

L'hébergement dépend du type de séjour. Il va de l'hébergement en hôtel (demi-pension ou nuit en petit déjeuner selon les besoins) à l'utilisation de camping en passant par les nuitées en refuge (demi-pension ou B&B).

L'attention du participant est attirée sur le caractère très sportif voire à risque de certaines des activités proposées dans le cadre des séjours.

A cet égard, il est spécifié qu'à chaque Séjour est attachée une fiche technique (ou la « Fiche technique ») contenant les informations spécifiques au Séjour, consultable sur le Site ou dans nos brochures. Les informations relatives au transport (types, caractéristiques, catégories ainsi que les lieux et dates de départ et retour) et à l'hébergement (situation, type, classification / classement et caractéristiques) y sont notamment indiquées.

En outre, sur ces Fiches Techniques sont indiqués le niveau physique et le niveau technique qu'implique le séjour concerné ainsi que la nature des risques encourus.

Par la conclusion par le Participant du Contrat, dont la fiche technique fait partie intégrante, le Participant déclare avoir pris connaissance des risques inhérents aux activités proposées dans le Séjour et accepter les risques précités.

Article 2 – Processus de contractualisation

2.2.1. Informations

Le participant consulte les informations relatives au séjour concerné sur la fiche technique et dans les présentes CGV sur le Site, dans les brochures ou dans les locaux d'exploitation du BUREAU DES GUIDES D'ANNECY, portant notamment sur la destination, le transport, l'hébergement, la restauration, l'itinéraire du séjour, les formalités administratives et sanitaires, les activités, le nombre de participants requis, les conditions d'annulations, spécifiques le cas échéant, le prix, les modalités de paiement et le cas échéant, de révision du prix spécifiques le cas échéant, la faculté de souscription d'une assurance.

2.2.2. Commande

Si le participant souhaite commander son séjour via le Site, celui-ci sélectionne le séjour choisi à partir de la fiche d'information dudit séjour.

Le Participant est alors dirigé sur une page de saisie de ses informations personnelles dans laquelle il reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV ainsi que de

BUREAU DES GUIDES D'ANNECY

• SASU au capital de 7 500 € • Siège social : 8 avenue du Pré Closet, 74940 Annecy-le-Vieux • SIREN 937 942 696 • SIRET 937 942 696 00017 • TVA intracommunautaire FR11 937 942 696 • Code APE 9319Z • Immatriculation Atout France n° IM074260009 • Garantie financière : APST, 89 rue La Boétie, 75008 Paris
• Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : HISCOX SA, 49 avenue de l'Opéra, 75002 Paris.
Téléphone: +33 450 57 82 59 Mail : info@annecyguidesmontagne.com

la fiche technique du Séjour incluant les informations précitées.

Un acompte tel que détaillé à l'article 3.2. sera réglé par le Participant. Le Contrat sera adressé au Participant pour sa signature.

Commande auprès du BUREAU DES GUIDES D'ANNECY ou par téléphone :

Le Participant peut valablement commander un séjour, après avoir consulté les informations y relatives sur le Site du BUREAU DES GUIDES D'ANNECY, par téléphone ou par courrier électronique.

Dans cette hypothèse Le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY adresse au Participant le contrat et les documents précontractuels sur un support durable. Le Participant retourne le bulletin d'inscription complété, daté et signé, par voie électronique ou postale. Un exemplaire du contrat est conservé par chaque partie.

2.2.3. Contrat

Pour chaque Séjour, le contrat est constitué du bulletin d'inscription (ou le « Bulletin d'Inscription »), de la fiche technique du Séjour, des conditions générales de vente et des conditions particulières de vente.

Par la transmission du bulletin d'inscription et du premier règlement, le participant reconnaît avoir pris connaissance de la fiche technique, des conditions générales et particulières de vente ainsi que des conditions d'assurance en cas de souscription. Avec le bulletin d'inscription devront obligatoirement être transmis au BUREAU DES GUIDES D'ANNECY une copie des documents utilisés durant le séjour (passeport ou carte d'identité) en cours de validité durant la période du séjour ainsi qu'une copie de l'attestation d'assurance.

Article 3 – Prix – Paiement du prix – Révision du Prix

3.1. Le prix du séjour est indiqué dans la fiche technique du Séjour sur le Site. Y est expressément indiqué les services et prestations inclus et exclus du prix. Par principe, tous les postes de dépenses non expressément indiqués comme inclus dans le prix en sont exclus.

Sauf spécificité indiquée dans le document précité, les boissons et le matériel personnel nécessaire à la réalisation des activités ne sont jamais compris dans le prix.

3.2. Pour les commandes de séjour effectuées plus de 30 jours avant le début du séjour, un acompte de 50% du prix total est versé au plus tard dans les 15 jours suivant la signature du contrat.

Toute inscription, pour être confirmée, doit être accompagnée dudit acomptes de 50% ainsi que du montant des parts non remboursables, à savoir prix du billet d'avion et/ou du bateau et du montant de la prime d'assurance s'il y a lieu.

Le bulletin d'inscription doit être complété, daté et signé par le Participant. Il peut être signé sur support papier ou par un procédé de signature électronique permettant d'identifier le signataire et de conserver la preuve de son acceptation.

La réservation sera effective dans la limite des places disponibles, selon le nombre de participants mentionné sur la fiche technique.

Le solde est à régler à la date indiquée dans le Bulletin d'Inscription et/ou sur la fiche technique, laquelle ne saurait excéder le 30ème jour précédant le début du séjour.

Pour les commandes de séjour effectuées dans les 30 jours précédant le séjour, l'intégralité du prix est payable immédiatement.

Toute somme dues est payable par virement bancaire, carte de crédit bancaire, chèque ANCV ou par chèque à l'ordre de le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY.

A défaut de paiement dans les délais susmentionnés, le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du séjour.

Les échéances seront à régler aux dates sus-indiquées ou indiquées au contrat.

En tout état de cause, tout retard dans le paiement du solde sera considéré comme annulation de la part du participant, sans mise en demeure préalable et entraînera les retenues visées dans les présentes conditions.

3.3. Toute modification du taux de change, des transporteurs ou autres prestataires de services peut entraîner le réajustement des prix publiés, prix établis à la date de la création de la fiche technique sur la base du cours des changes, des tarifs aériens et des prestations au sol connus à ce jour et susceptibles de réajustement au plus tard 10 jours avant la date de départ.

Article 4 – Annulation – Modification du séjour

4.1. Par le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY

4.1.1. Annulation

Toute annulation, quel qu'en soit le motif, sera notifiée par le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY au Participant par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas d'annulation du séjour par le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY :

4.1.1.1. Annulation fondée sur l'insuffisance du nombre de participants, ce nombre étant indiqué sur la fiche technique ou la brochure :

Le participant sera tenu informé du maintien ou non du séjour au plus tard 48 heures avant le départ. Dans tous les cas, aucune indemnité compensatoire ne sera versée et le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY ne peut être tenue pour

BUREAU DES GUIDES D'ANNECY

• SASU au capital de 7 500 € • Siège social : 8 avenue du Pré Closet, 74940 Annecy-le-Vieux • SIREN 937 942 696 • SIRET 937 942 696 00017 • TVA intracommunautaire FR11 937 942 696 • Code APE 9319Z • Immatriculation Atout France n° IM074260009 • Garantie financière : APST, 89 rue La Boétie, 75008 Paris
• Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : HISCOX SA, 49 avenue de l'Opéra, 75002 Paris.
Téléphone: +33 450 57 82 59 Mail :info@annecyguidesmontagne.com

Version mise à jour le 03/09/2026

responsable des frais de déplacement et de logements déjà engagés.

4.1. 1..2 Annulation fondée sur un évènement de force majeure :

La force majeure désigne un événement à la fois imprévu, insurmontable et indépendant de la volonté d'une personne.

LE BUREAU DES GUIDES D'ANNECY rembourse l'intégralité des sommes versées par le Participant déduction faite des frais de déplacement et de logements déjà engagés.

4.1.1.3 Annulation fondée sur tout autre motif :

LE BUREAU DES GUIDES D'ANNECY rembourse au participant la totalité des sommes par lui versées déduction faite des frais de déplacement et de logements déjà engagés.

D'accord commun et dans les trois cas de figures susmentionnés d'annulation, les parties pourront décider de substituer un Séjour de valeur équivalente au remboursement des sommes versées par le participant.

4.1.2. Modification

4.1.2.1. Conformément aux dispositions de l'article L.211-13 du Code de tourisme, si, avant le début du Séjour, un événement extérieur, contraint le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY à modifier un élément essentiel du Contrat conclu avec le Participant, celle-ci en avertira le Participant par tout moyen, le plus rapidement possible, et lui proposera, si cela est possible, une modification du Séjour. Le Participant pourra soit accepter la modification proposée soit résilier le Contrat, ce qui donnera lieu au remboursement des sommes qu'il aura versées. Le Participant manifestera son choix, par écrit, dans un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, le Participant sera réputé avoir accepté la modification proposée.

4.1.2.2. Conformément aux dispositions de l'article R.211-11 du Code du tourisme, si, après le début du Séjour, le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations ou activités visées au Contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le Participant, le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des prestations ou activités équivalentes. Si le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si les prestations de remplacement sont refusées par le Participant pour des motifs valables, le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY devra assurer le retour du Participant, sans supplément de prix et dans des conditions équivalentes, vers le lieu de départ ou vers un autre lieu convenu avec lui.

4.2. Par le participant

Toute demande d'annulation sera faite par le participant

par lettre recommandée avec accusé de réception. C'est la date de présentation du pli recommandé au BUREAU DES GUIDES D'ANNECY qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation.

En cas d'annulation les coûts d'assurance, les frais de carte bancaire, les frais de service, les frais de billetterie et en général tous les frais déjà engagés ne sont pas remboursables.

En outre, le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY conservera les sommes suivantes au titre des frais d'annulation du voyage :

- Annulation plus de 60 jours avant le jour du départ : 10 % du montant total du voyage,
- Annulation de 60 à 46 jours avant le jour du départ : 20 % du montant total du voyage,
- Annulation de 45 à 15 jours avant le jour du départ : 30 % du montant total du voyage,
- Annulation de 14 à 8 jours avant le jour du départ : 50 % du montant total du voyage,
- Moins de 8 jours avant le jour du départ : 100 % du montant total du voyage.

En cas d'interruption volontaire du Séjour à l'initiative du Participant, celui-ci ne bénéficiera d'aucun remboursement ni indemnité. De même qu'en cas d'exclusion décidée par l'encadrement du séjour, pour niveau insuffisant ou non-respect des consignes de sécurité, la participant ne bénéficiera d'aucun remboursement ni indemnité.

En cas d'impossibilité pour le participant d'effectuer le séjour, ce dernier est en droit de proposer à le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY une autre personne pour le substituer à la condition qu'elle remplisse les mêmes conditions sans présumer des frais de réservations déjà engagés au nom du participant, qui de ce fait resteraient dû. Le participant est tenu d'informer le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY de toute demande de substitution au plus tard 15 jours avant le départ par lettre recommandée avec accusé de réception. La date de présentation du courrier recommandé au BUREAU DES GUIDES D'ANNECY faisant foi. Un nouveau contrat est dès lors établi avec le nouveau participant.

Des frais de dossier forfaitaires de 50 € TTC par inscription sont facturés au Participant au titre des coûts administratifs liés au traitement de la réservation, à la gestion du dossier, aux échanges précontractuels et au suivi administratif du séjour.

Ces frais de dossier demeurent acquis au Bureau des Guides d'Annecy en cas d'annulation du Participant, quelle qu'en soit la cause et la date. Ils ne sont donc pas remboursables.

En revanche, les frais de dossier sont intégralement remboursés lorsque l'annulation du séjour est initiée par le Bureau des Guides d'Annecy.

BUREAU DES GUIDES D'ANNECY

• SASU au capital de 7 500 € • Siège social : 8 avenue du Pré Closet, 74940 Annecy-le-Vieux • SIREN 937 942 696 • SIRET 937 942 696 00017 • TVA intracommunautaire FR11 937 942 696 • Code APE 9319Z • Immatriculation Atout France n° IM074260009 • Garantie financière : APST, 89 rue La Boétie, 75008 Paris
• Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : HISCOX SA, 49 avenue de l'Opéra, 75002 Paris.
Téléphone: +33 450 57 82 59 Mail :info@annecyguidesmontagne.com

Version mise à jour le 03/09/2026

En cas d'annulation résultant de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de tout autre cas de force majeure au sens de la réglementation applicable, le Bureau des Guides d'Annecy pourra déduire du remboursement les frais effectivement engagés et dûment justifiés, dans les limites autorisées par les dispositions légales en vigueur.

Article 5 – Responsabilité – Force majeure

5.1. LE BUREAU DES GUIDES D'ANNECY ne sera pas considérée comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure. Pour l'application des présentes, est entendu par cas de force majeure, outre le sens donné à ce terme par la jurisprudence française, tout événement de quelque nature qu'il soit échappant au contrôle du BUREAU DES GUIDES D'ANNECY.

Elle ne pourra davantage être tenue pour responsable du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au Contrat ou de la mauvaise exécution du Contrat imputable au Participant.

Au regard du type d'activités proposées par le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY, sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de modifications des activités nécessitées par des raisons de sécurité ; de modifications du programme en fonction des conditions météorologiques et de la montagne, de la forme des participants, de leurs acquis techniques.

De la même manière, sa responsabilité ne pourra être engagée en cas de non-respect par le Participant des consignes de sécurité telles que visées ci-après.

5.2. Le Participant ne pourra pas davantage voir sa responsabilité engagée pour manquement à ses obligations en cas d'évènement de force majeure, au sens précité.

Article 6 – Sécurité

Le Participant est conscient du caractère sportif voire extrême de certaines des activités proposées dans le cadre des Séjours. Il s'engage ainsi à se conformer aux conseils et consignes donnés par les prestataires et guides.

Le Participant s'interdit toute initiative personnelle dans le cadre des activités susceptibles de mettre en péril sa sécurité, celle des autres participants ou celles des professionnels accompagnants.

Il appartiendra au professionnel encadrant de décider toute modifications des activités pour des raisons de sécurité, de conditions météorologiques et de la montagne, de forme des participants ou de leurs acquis techniques.

Il pourra alors être proposé un itinéraire différent ou un autre massif, les frais supplémentaires occasionnés resteront à la charge du Participant.

Le non-respect des consignes de sécurité comme la participation à un Séjour en ne respectant les impératifs de niveaux (techniques et physiques) détaillés sur la fiche technique, pourra justifier l'exclusion du Participant du Séjour. Cette exclusion, prononcée pour des raisons de sécurité, n'ouvrira droit à aucun remboursement du prix comme il l'a été indiqué précédemment.

Article 7 – Formalités administratives et sanitaires

Les formalités administratives et sanitaires relatives au Séjour figurent sur la fiche technique. Il appartient en tout état de cause au Participant de disposer pour son Séjour d'un titre justifiant de son identité, en cours de validité. Il en va ainsi pour chacun des participants en cas de pluralité de participants, en ce compris pour les mineurs. Ces informations sont communiquées à titre indicatif et ne dispensent pas le Participant de s'assurer du respect par lui des formalités de police, douanières et de santé propres au pays où se déroule le Séjour.

En effet, les formalités administratives et sanitaires délivrées par le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY concernent les ressortissants de nationalité française. Les participants d'autres nationalités devront s'informer auprès des ambassades ou consulats compétents.

Article 8 – Assurance

Le prix du Séjour n'inclut aucune assurance ou assistance rapatriement, ni d'assurance annulation.

Le Participant doit obligatoirement disposer pour le Séjour d'une assurance assistance rapatriement, secours, recherches ainsi que d'une assurance annulation, perte de bagage et d'interruption de séjour.

Il devra obligatoirement transmettre l'attestation de son assurance avec le numéro de contrat et les coordonnées téléphoniques d'urgence 24/24 au BUREAU DES GUIDES D'ANNECY lors de la réservation.

Dans ce cadre, il est proposé au Participant, via le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY, la souscription à un contrat d'assurance assistance rapatriement et ou annulation Liza Assurances, dont les conditions figurent sur le Site ou la brochure et jointe au Bulletin d'Inscription.

Article 9 – Transport aérien

Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les Conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 amendée et de Montréal du 28 mai 1999, dont les limitations de responsabilités pourraient profiter au BUREAU DES GUIDES D'ANNECY, en cas de mise en jeu de sa responsabilité et selon l'article L211-16 du Code du Tourisme. Les conditions de transport sont rappelées au dos des billets ou communiquées en même temps que son émission. Tous les horaires sont donnés à titre indicatif dès qu'ils sont disponibles et peuvent être modifiés, même après confirmation à l'initiative de la compagnie aérienne. Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne

BUREAU DES GUIDES D'ANNECY

• SASU au capital de 7 500 € • Siège social : 8 avenue du Pré Closet, 74940 Annecy-le-Vieux • SIREN 937 942 696 • SIRET 937 942 696 00017 • TVA intracommunautaire FR11 937 942 696 • Code APE 9319Z • Immatriculation Atout France n° IM074260009 • Garantie financière : APST, 89 rue La Boétie, 75008 Paris
• Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : HISCOX SA, 49 avenue de l'Opéra, 75002 Paris.
Téléphone: +33 450 57 82 59 Mail :info@annecyguidesmontagne.com

Version mise à jour le 03/09/2026

pourra faire l'objet d'un remboursement. Compte tenu de l'intensification du trafic aérien, des événements indépendants de la volonté du BUREAU DES GUIDES D'ANNECY (grèves, incidents techniques, retards aériens) peuvent avoir lieu et sont régis notamment par le Règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004 relatif au refus d'embarquement, aux annulations et aux retards importants de vol. Par ailleurs, un changement d'aéroport peut se produire dans n'importe quelle ville. Une escale technique ou supplémentaire peut être prévue par la compagnie aérienne sans que le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY ait le temps d'en informer les participants. La liste des compagnies aériennes utilisées dans les voyages proposés, est communiquée conformément aux dispositions des articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme. Une confirmation de l'identité de la compagnie aérienne sera communiquée au participant lors de l'inscription et au plus tard 10 jours avant le départ. Une modification peut intervenir avant le départ et le participant en sera informé au plus tard lors de l'embarquement. Conformément à l'article L.113-8 du Code de la Consommation, en cas de non utilisation de votre billet d'avion, vous avez la possibilité de vous faire rembourser, sur demande, les « taxes aéroports » afférentes à celui-ci.

Article 10 - Rétractation

Le Contrat n'ouvre pas droit à faculté de rétractation au sens de l'article L.121-20-12 du Code de la consommation.

Article 11 – Protection des données à caractère personnel

LE BUREAU DES GUIDES D'ANNECY met en œuvre des traitements de données à caractère personnel. Les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre ont pour base juridique :

- L'exécution de mesures précontractuelles ou du contrat lorsqu'il met en œuvre un traitement ayant pour finalité :
 - o - la production, la gestion, le suivi des dossiers de ses clients ;
 - o - le recouvrement
- Le respect d'obligations légales et réglementaires lorsqu'il met en œuvre un traitement ayant pour finalité :
 - o La prévention du blanchiment et du financement du terrorisme et la lutte contre la corruption ;
 - o La facturation ;
 - o La comptabilité.

Le cabinet ne conserve les données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur.

A cet égard, les données des clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de 3 ans à des fins d'animation et prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription. En matière de prévention du blanchiment

et du financement du terrorisme, les données sont conservées 5 ans après la fin des relations avec le cabinet. En matière de comptabilité, elles sont conservées 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable.

Les données des prospects sont conservées pendant une durée de 3 ans si aucune participation ou inscription aux événements du cabinet n'a eu lieu.

Les données traitées sont destinées aux personnes habilitées du cabinet.

Dans les conditions définies par la loi Informatique et libertés et le règlement européen sur la protection des données, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, d'interrogation, de limitation, de portabilité, d'effacement.

Les personnes concernées par les traitements mis en œuvre disposent également d'un droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à leur situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel ayant comme base juridique l'intérêt légitime du cabinet, ainsi que d'un droit d'opposition à la prospection commerciale.

Elles disposent également du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont elles entendent que soient exercés, après leur décès, les droits mentionnés ci-dessus par courrier électronique à l'adresse suivante : info@annecyguidesmontagne.com ou par courrier postal à l'adresse suivante : 8 avenue du pré closet, 74940 ANNECY-LE-VIEUX, accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé. Les personnes concernées disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil.

Article 12 – Contradiction

En cas de contradiction entre les stipulations des conditions générales de vente, les conditions particulières de vente, le bulletin d'inscription ou de la fiche technique, les stipulations contenues dans un document de rang supérieur prévaudront. La hiérarchie, par ordre croissant, des documents ci-avant est la suivante :

- Conditions particulières de vente,
- Conditions générales de vente,
- fiche technique,
- et bulletin d'inscription.

Article 13 – Réclamation – Médiation

13.1 LITIGE – MEDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le Client et l'association, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation

BUREAU DES GUIDES D'ANNECY

• SASU au capital de 7 500 € • Siège social : 8 avenue du Pré Closet, 74940 Annecy-le-Vieux • SIREN 937 942 696 • SIRET 937 942 696 00017 • TVA intracommunautaire FR11 937 942 696 • Code APE 9319Z • Immatriculation Atout France n° IM074260009 • Garantie financière : APST, 89 rue La Boétie, 75008 Paris
• Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : HISCOX SA, 49 avenue de l'Opéra, 75002 Paris.
Téléphone: +33 450 57 82 59 Mail : info@annecyguidesmontagne.com

Version mise à jour le 03/09/2026

de la consommation en application de l'article L.615-1
du code de la consommation, à savoir :

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

Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le médiateur, la demande du Participant devra contenir les éléments suivants : ses coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets du BUREAU DES GUIDES D'ANNECY, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès du BUREAU DES GUIDES D'ANNECY.

Article 14 – Domicile – Droit applicable – Attribution de juridiction

A défaut d'accord amiable entre le participant et le BUREAU DES GUIDES D'ANNECY, tout litige sera porté devant le Tribunal d'Annecy en première instance étant précisé que c'est la loi française qui s'appliquera dans tous les cas.

BUREAU DES GUIDES D'ANNECY

• SASU au capital de 7 500 € • Siège social : 8 avenue du Pré Closet, 74940 Annecy-le-Vieux • SIREN 937 942 696 • SIRET 937 942 696 00017 • TVA intracommunautaire FR11 937 942 696 • Code APE 9319Z • Immatriculation Atout France n° IM074260009 • Garantie financière : APST, 89 rue La Boétie, 75008 Paris
• Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : HISCOX SA, 49 avenue de l'Opéra, 75002 Paris.
Téléphone: +33 450 57 82 59 Mail : info@annecyguidesmontagne.com

Version mise à jour le 03/09/2026