

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'EXERCICES DE « L'ARBRE A NEIGE »

I. DOMAINE D'APPLICATION

Les conditions générales s'appliquent aux prestations vendues par L'Arbre à Neige (sorties en raquettes, marche consciente raquettes ou à pieds, randonnées pédestres, cours de yoga, marche nordique, cours de ski nordique, ski-raquettes, ski de randonnée nordique), ainsi qu'à toutes les autres prestations fournies par L'Arbre à Neige.

II. CONCLUSION DU CONTRAT

Une réservation devient définitive par le versement de la totalité du prix de la prestation fixée par L'Arbre à Neige.

III. QUE COMPREND LE PRIX

Le prix de la prestation comprend la sortie en elle-même. Le prix ne comprend pas le matériel, les raquettes, les skis et les bâtons, que le client peut se procurer notamment auprès des magasins de sports de la station.

IV. INTERVENANTS, diplômes et assurances professionnelles

1. Les intervenants sont titulaires du Brevet d'Etat (ou du Diplôme d'Etat) d'accompagnateur en montagne.
 - L'Arbre à Neige, Hélène Durand, Numéro éducateur sportif : 07303ED9021
 - L'Arbre à Neige, Anne Marie Recollin Bellon, Numéro éducateur sportif : 073ED5327
2. Assurance
 - L'Arbre à Neige, Hélène Durand, Assurance Responsabilité Civile Professionnelle, MMA IARD ASSURANCE MUTUELLES/MMA IARD représenté par Jean-François BELLET du cabinet SAGA BP 27 69921 OULLINS CEDEX.
 - L'Arbre à Neige, Anne Marie Recollin Bellon, Assurance Responsabilité Civile Professionnelle, MMA IARD ASSURANCE MUTUELLES/MMA IARD représenté par Jean-François BELLET du cabinet SAGA BP 27 69921 OULLINS CEDEX.

V. DÉROULEMENT DE LA SORTIE

Les sorties en raquettes ou pédestres, se déroulent, à l'extérieur, dans un environnement spécifique montagnard qui induit parfois du vent, de la neige et des conditions hivernales parfois difficiles. L'accompagnateur veillera à la sécurité de tous, néanmoins, chaque client doit veiller lui-même à sa propre sécurité en fonction de sa propre santé.

La sortie en raquette comprend sur le créneau imparti :

- le déplacement du lieu de rdv vers le lieu de départ. Ce déplacement se fait à pieds (de 1 à 10 minutes) ou en navette gratuite (ce trajet peut durer de 5 à 30 min).
- le chaussage des raquettes avec conseil et aide de l'accompagnateur.

- La sortie proprement dite d'une durée de 2h à 3h.
- Le retour à la station, à pieds ou en navettes.

VI. ANNULATION/RÉSILIATION

Annulation spéciale COVID

Pour toutes réservations faisant l'objet d'une annulation pour cause de Covid – 19, la totalité des sommes versées sera, sous présentation d'un justificatif (tel qu'un certificat médical ou une copie d'une décision institutionnelle) :

- ❖ Reportée si cela est possible, sinon,
- ❖ Remboursée.

En cas d'interruption de la prestation pour cause de COVID-19, les sommes versées seront reportées, si cela est possible, sinon, remboursées au « prorata temporis ».

1. Pour les sorties journée et demi-journée

Nous nous réservons le droit d'annuler si les conditions météo extrêmes le nécessitent.

Néanmoins, les sorties ne sont pas annulées s'il neige.

1.1. **En cas d'annulation de la part de l'accompagnateur**, un report de la sortie sera proposé au client. Si cela ne lui convient pas, la réservation sera remboursée sans pouvoir prétendre à aucunes autres indemnités.

1.2. **En cas d'annulation de la part du client,**

- ❖ **48h avant la prestation, en cas d'erreur d'inscription notamment**

Remboursement avec une retenue de 3€ pour frais de dossier

- ❖ **De 24h à 1h avant la prestation**

Le remboursement se fera uniquement sur présentation d'un certificat médical. Ce certificat devra être établi au nom du client de L'Arbre à Neige, le jour de la prestation ou dans les quelques jours précédents.

2. Pour les stages, week-end et semaine

2.1. Annulation de la part de l'accompagnateur

Nous nous réservons le droit d'annuler une ou deux sorties durant le stage si les conditions météo extrêmes le nécessitent. Les sorties seront alors reportées ou modifiées.

Néanmoins, les sorties ne sont pas annulées s'il neige (nous adaptons les itinéraires)

Les stages sont maintenus à partir de 3 personnes inscrites.

Si 3 semaines avant le début du stage, ce nombre de 3 personnes n'est pas atteint, le stage est alors annulé. Les personnes sont remboursées en totalité dans la semaine qui suit l'annulation.

2.2. Annulation de la part du client

❖ Annulation pour raison médicale

Remboursement (avec une retenue de 5% pour frais de dossier) sur présentation d'un certificat médical. Ce certificat devra être établi au nom du client de L'Arbre à Neige, pour la période de la prestation ou dans les quelques jours précédents.

❖ Annulation de la date d'inscription jusqu'à 30 jours avant le séjour

Remboursement total du montant de la réservation.

❖ Annulation de 30 jours à 15 jours avant le séjour

Remboursement avec une retenue de 10%.

❖ Annulation de 15 jours à 3 jours avant le séjour

Remboursement avec une retenue de 50%

❖ Annulation de 3 jours jusqu'au début du séjour.

Aucun remboursement.

VII. ASSURANCE / ANNULATION

L'Arbre à Neige ne propose pas d'assurance annulation. Ce service est à la charge et à la responsabilité du client.

VIII. HORAIRES, RDV et DEPARTS

Les sorties démarrent à l'heure prévues. Nous vous remercions d'être ponctuel car nous empruntons parfois les navettes de la station pour nous rendre sur les lieux de départs, nous ne pouvons donc pas attendre les retardataires.

IX. RÈGLEMENT INTERNE DES SORTIES et SÉJOURS L'Arbre à Neige

- 1- Il est demandé au client de respecter les consignes de sécurité émises par l'accompagnateur. En cas de non-respect de ces consignes de sécurité, l'accompagnateur se réserve le droit d'exclure le client pour la sécurité de tous. Dans ce cas, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

- 2- Il est demandé aux clients de limiter leur utilisation du téléphone lors des activités et des randonnées et de le faire en toute discrétion.
- 3- Les horaires de début et de fin de sortie sont précisés par l'accompagnateur. Seul le respect de ces horaires permet de garantir la qualité de l'ensemble du circuit. Toutefois, ils pourront être adaptés aux impératifs de chacun si cela est possible pour le bon déroulement de la sortie.
- 4- S'il est avéré que le client ne respecte pas le règlement à plusieurs reprises, L'Arbre à Neige se réserve le droit d'interrompre la sortie et d'annuler la réservation de ce client. Les frais incombent alors au client exclu.

X. NIVEAUX DE DIFFICULTES et CONTRE INDICATION A LA RANDONNEE

Avant de s'inscrire à une sortie, le client doit s'assurer que sa condition physique et sa santé lui permettent la pratique de la raquette à neige, du ski ou de la randonnée pédestre.

XI. DSPOSITIONS FINALES

Tous les litiges auxquels les opérations conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions du droit commun.

XII. RÉCLAMATIONS

Les équipes de L'Arbre à Neige sont à votre disposition au cours de votre randonnée pour répondre à vos doléances, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et vous permettre de profiter pleinement de votre randonnée. Il convient de prendre contact avec elles pour toute demande. Toute réclamation, après votre séjour, pourra faire l'objet : - d'un courrier adressé, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à L'Arbre à Neige, 10 chem. du Doron 73270 BEAUFORT, ou l'envoi d'un courriel à contact@larbreaneige.com dans un délai de 6 mois après la fin de votre séjour, afin que nous puissions y répondre dans les meilleurs délais. Nous vous invitons à nous faire part de vos réclamations dans les plus brefs délais afin que nous traitions au mieux de vos intérêts. Nous vous remercions de joindre à votre courrier tout justificatif nous permettant de limiter le délai de traitement de votre réclamation.

XIII. TRAITEMENT INFORMATIQUE

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à L'Arbre à Neige. Conformément au règlement européen no2016/679, dit règlement général sur la protection des données (RGPD), vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant à L'Arbre à Neige es Sentiers d'Hélène 10 chem. du Doron 73270 BEAUFORT ou par email à contact@larbreaneige.com. Vous pouvez également vous opposer au traitement des données vous concernant.