

# Conditions Générales de Vente et d'exercices de « les Sentiers d'Hélène »

## I. DOMAINE D'APPLICATION

Les conditions générales s'appliquent aux prestations vendues par LES SENTIERS D'HELENE (sorties en raquettes, marche consciente raquettes ou à pieds, randonnées pédestres, cours de yoga, séjour marche et yoga), ainsi qu'à toutes les autres prestations fournies par LES SENTIERS D'HELENE.

## II. CONCLUSION DU CONTRAT

Une réservation devient définitive par le versement de la totalité du prix de la prestation fixée par LES SENTIERS D'HELENE ou par la signature du devis par le client.

## III. QUE COMPREND LE PRIX

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

Pour les séjours : le prix comprend ce qui est indiqué dans la fiche technique sous l'intitulé « le prix comprend ».

## IV. INTERVENANTS, diplômes et assurances professionnelles

- 1- Les intervenants sont titulaires du Brevet d'Etat (ou du Diplôme d'Etat) d'accompagnateur en montagne. Les Sentiers d'Hélène, Hélène Durand, Numéro éducateur sportif : 07303ED9021
- 2- Certificat de professeure de yoga, 200h, université de yoga Diva yoga.
- 3- Les Sentiers d'Hélène, 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.

## V. DEROULEMENT 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.

Pour les séjours, le détail du programme est indiqué dans la fiche technique, jour par jour.

## VI. ANNULATION/RÉSILIATION

### VI.1 Annulation de la part de l'accompagnateur.

Nous nous réservons le droit d'annuler ou de modifier l'itinéraire

- si les conditions météo extrêmes le nécessitent. Néanmoins, les sorties ne sont pas annulées s'il neige.
- Ou si le nombre minimum de participants n'est pas atteint.

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.

### VI.2 Annulation de la part du client

#### VI.2.1 Sorties journée ou demi-journée, ou cours de yoga, individuel ayant réservé dans une sortie collective.

En cas d'annulation de la part du client, un certificat médical sera demandé afin de prétendre à un remboursement. Ce certificat devra être établi le jour de la prestation ou dans les quelques jours précédents.

Si le client ne peut fournir de certificat médical, il ne pourra prétendre à aucun remboursement.

#### VI.2.2 Sorties journée ou demi-journée, ou cours de yoga, association ou institution ayant réservé pour une groupe constitué (scolaires, étudiants, association de randonnée...)

Si vous êtes dans l'obligation d'annuler votre prestation avant son commencement (date de départ), vous devez en informer dès que possible Les Sentiers d'Hélène 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 facturer les frais d'annulation.

En cas d'annulation de la ou des randonnées, du ou des cours de yoga, il sera fait application des dispositions énoncées au présent article et du barème suivant :

- à plus de 60 jours du départ : aucun frais ne sera demandés ;
- de 60 à 31 jours du départ : 40 % du prix total de la prestation seront facturés hors frais de déplacement
- de 30 à 21 jours du départ : 50 % du prix total de la prestation seront facturés hors frais de déplacement
- de 20 à 14 jours du départ : 60 % du prix total de la prestation seront facturés hors frais de déplacement
- de 13 à 8 jours du départ : 70 % du prix total de la prestation seront facturés hors frais de déplacement

- de 7 à 2 jours du départ: 75 % du prix total du voyage, de la prestation seront facturés hors frais de déplacement
- la veille ou le jour du départ : 100 % du prix total de la prestation seront facturés plus les frais de déplacement si l'accompagnateur s'est déjà rendu sur le lieu de la prestation.

## VII. ASSURANCE ANNULATION

**Pour les sorties journées et demi-journée ou séjour de 24h ou moins.** LES SENTIERS D'HELENE ne propose pas d'assurance annulation. Ce service est à la charge et à la responsabilité du client.

**Pour les séjours de plus de 24h.** Les Sentiers d'Hélène organise les séjours en partenariat avec l'agence de voyage AEM voyage qui propose une assurance rapatriement et une assurance annulation.

## 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 LES SENTIERS D'HELENE

- 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, LES SENTIERS D'HELENE se réserve le droit d'interrompre la sortie et d'annuler la réservation de ce client. Les frais incombent alors au client exclu.

## X. CONTRE INDICATION A LA RANDONNEE

Avant de s'inscrire à une sortie ou à un séjour, le client doit s'assurer que sa condition physique et sa santé lui permettent la pratique de la raquette à neige ou de la randonnée pédestre et au yoga (pour les sorties et séjours incluant cette pratique).

## 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. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions des articles L 611-1 et R 612-1 et suivants du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges : Lorsque le consommateur a adressé une réclamation écrite à la professionnelle et pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale.

Le médiateur MCP MEDIATION peut être saisi directement en ligne à l'adresse suivante : [www.mcpmediation.org](http://www.mcpmediation.org) ou par courrier MÉDIATION DE LA CONSOMMATION & PATRIMOINE - 12 Square Desnouettes - 75015 PARIS

## XIII. RÉCLAMATIONS

Les équipes de LES SENTIERS D'HELENE 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 LES SENTIERS D'HELENE, 10 chem. du Doron 73270 BEAUFORT, ou l'envoi d'un courriel à [contact@sentiers-helene.com](mailto:contact@sentiers-helene.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.

## IX. TRAITEMENT INFORMATIQUE

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à Les Sentiers d'Hélène. 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 Les Sentiers d'Hélène 10 chem. du Doron 73270 BEAUFORT ou par email à [contact@sentiers-helene.com](mailto:contact@sentiers-helene.com). Vous pouvez également vous opposer au traitement des données vous concernant.