

# Conditions générales de vente

applicables à partir du 18 décembre 2025

## Objet

Les présentes conditions générales de ventes tiennent lieu de contrat entre :

El Ya'Montagne  
Yaëlle Rolling  
Accompagnatrice en moyenne montagne  
48 rue de la Bassotte – 67130 Wisches  
SIRET 931 949 861 00013

désigné dans ce document par « l'accompagnatrice », d'une part, et le client d'autre part.

Toute inscription à une sortie, ou commande d'une sortie ou prestation, implique l'adhésion du client aux présentes conditions générales de vente.

## Prestations

L'accompagnatrice est titulaire du « Brevet d'État d'Alpinisme – Accompagnateur en Moyenne Montagne - option milieu montagnard enneigé ». Conformément aux prérogatives prévues par la loi, elle conçoit, organise, conduit et anime des sorties en milieu montagnard, à destination de tout public, tout au long de l'année, en randonnée pédestre, en trail, en marche nordique, en animation nature ou en raquettes à neige. Elle conçoit les parcours en fonction des capacités et aptitudes des personnes encadrées. Elle peut être amenée à expliquer et partager ses connaissances sur le milieu montagnard, et plus généralement sur la faune, la flore, les cultures, les traditions et l'histoire des sites visités.

L'accompagnatrice est garante de la sécurité des personnes encadrées. Elle se réserve ainsi le droit de changer à tout moment le parcours prévu pour une sortie, si les conditions météorologiques et/ou nivologiques l'exigent. De même, elle pourra changer le parcours si le niveau, ou les capacités, d'au moins une personne du groupe n'est pas en adéquation avec l'itinéraire initialement prévu.

Les groupes encadrés ne pourront excéder 12 participants par accompagnatrice ou accompagnateur, exception faite pour les sorties scolaires. Il pourra être fait exception de cette limite uniquement avec l'accord explicite de l'accompagnatrice. L'accompagnatrice pourra imposer des groupes plus petits si elle estime que l'engagement de la sortie nécessite un encadrement plus important.

## Sorties ouvertes aux inscriptions individuelles, dit « sorties collectives »

### Inscriptions

La participation à une sortie ouverte aux inscriptions individuelles implique une inscription préalable du client. Il doit fournir les informations nécessaires pour pouvoir être contacté : nom, prénom,

numéro de téléphone mobile, adresse mail et postale. Ces informations seront utilisées pour l'organisation de la sortie.

### **Paiement**

Le paiement se fait au plus tard sur place, avant de débiter la sortie, par appoint en espèce ou chèque. Il peut également se faire en amont par virement ou par chèque. Un acompte sera demandé au client pour les sorties de plusieurs jours et pour les sorties avec repas et/ou nuitée en refuge ou dans d'autres lieux de restauration ou d'hébergement.

### **Retard, désistement et annulation**

En cas de désistement, ou de retard au rendez-vous, le client sera tenu d'informer l'accompagnatrice, uniquement par SMS ou par appel téléphonique.

En cas de retard supérieur à 10 minutes, l'accompagnatrice se réserve le droit de considérer le retard comme un désistement pour ne pas pénaliser le reste du groupe.

Afin d'éviter de pénaliser le reste du groupe et/ou de ne pas mettre le groupe en danger, l'accompagnatrice se réserve également le droit de refuser une personne qui n'aurait pas le niveau pour la sortie ou le séjour prévu. Ceci avant ou pendant la sortie ou le séjour.

En cas de désistement du client ou du niveau du client insuffisant, aucune somme déjà versée ne sera remboursée, exception faite en cas de force majeur. Le client est informé que la pluie n'est pas un motif de désistement recevable.

En cas d'annulation de la sortie du fait de l'accompagnatrice ou des conditions météorologiques et/ou nivologiques, le client sera intégralement remboursé des sommes déjà versées, ou recevra un bon pour participer à une autre sortie, ou la sortie sera décalée.

## **Sorties réalisées à la commande, dit « sorties privatives »**

Pour toute commande de sortie, un devis est établi et transmis gratuitement au client. Le devis comporte la liste des prestations proposées, les tarifs et les dates prévues pour l'exécution de ces prestations. En option, le devis peut être accompagné d'une fiche technique décrivant les parcours, distances, dénivelés, difficultés, thématiques...

### **Confirmation**

Afin de confirmer sa commande, le client devra signer le devis, le renvoyer à l'accompagnatrice par voie électronique ou par courrier postal et verser un acompte dont le montant figure sur ledit devis.

A compter de la réception du devis signé et du versement de l'acompte, l'accompagnatrice s'engage à exécuter les prestations figurant sur le devis.

### **Paiement**

Lors de la réalisation des prestations, le client devra s'acquitter des sommes restantes dues. Une facture lui sera remise par la suite.

### **Annulation**

Pour toute annulation de commande du fait de l'accompagnatrice ou des conditions météorologiques et/ou nivologiques, le client se verra intégralement remboursé de toutes les sommes déjà versées ou la sortie sera décalée.

Pour toute annulation de commande du fait du client, au-delà du délai légal de rétractation, les acomptes versés seront intégralement conservés par l'accompagnatrice.

Le client est informé que la pluie n'est pas un motif d'annulation recevable.

## Modalités de paiement

Les prestations peuvent être réglées à l'accompagnatrice par les modalités suivantes : espèces, chèque ou virement bancaire.

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

## Mise à disposition de matériel

L'accompagnatrice peut mettre du matériel à la disposition du client. Par exemple : raquettes, bâtons de marche, gobelets... Ce matériel est régulièrement vérifié et entretenu. Il est réputé être en parfait état d'usage au moment de la sortie.

Une fois le matériel confié au client, ce dernier en prend la responsabilité. Il s'engage alors à l'utiliser pour la seule destination pour lequel il est prévu, dans des conditions normales, en respectant scrupuleusement les consignes données par l'accompagnatrice.

Si, à la suite d'un mauvais usage manifeste ou d'une négligence de la part du client, le matériel qui lui a été confié se retrouve dégradé, détruit ou perdu, les frais de remise en état ou de remplacement de ce matériel seront intégralement à la charge du client.

## Assurances

L'accompagnatrice a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de HDI Global SE Tour Trinity, 1 bis Place de la Défense - CS 20298, 92035 Paris La Défense Cedex.

De son côté, le client doit avoir souscrit une assurance responsabilité civile, le cas échéant une assurance invalidité décès pour être couvert en cas d'incident impliquant sa responsabilité, ou en cas d'accident.

## Droit de rétractation

Conformément à l'article Article L221-18 du Code de la Consommation, le client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation du contrat.

Néanmoins, conformément aux dispositions de l'article L221-28 du code de la consommation, pour toute inscription à une sortie, ou commande d'une sortie, dont la date d'exécution est à moins de quatorze jours, le client ne pourra pas faire valoir son droit à la rétractation. Son inscription, ou commande, est considérée de fait comme ferme et définitive.

## Réclamations

En cas de réclamation suite à une prestation, toute demande du client devra être adressée à l'accompagnatrice par voie écrite.

En cas de litige, le client pourra s'adresser au médiateur de la consommation suivant :

Société Médiation Professionnelle - Médiateur de la Consommation – Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez

De plus, vous trouverez ci-après le lien vers la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) : <https://entreprendre.service-public.gouv.fr/vosdroits/R48100> .