

## 1. Préambule

Les présentes Conditions de Vente (CV) régissent les offres de Prestations touristiques proposées par la SARL Alter Rando, ci-après nommée ALTER RANDO, qui sont considérées, au sens de la réglementation, comme des « forfaits » pour lesquels le CLIENT bénéficie notamment des droits énoncés dans l'article 15 ci-après.

ALTER RANDO propose des Prestations Outdoor sur-mesure, ci-après désignées « les Prestations », telles que des randonnées, des stages d'autonomie, et des conférences, pour ses CLIENTS, qui peuvent être des organisations (entreprises, associations) et des particuliers.

Les présentes Conditions de Vente (CV) peuvent être modifiées unilatéralement et sans préavis, afin notamment de se conformer à toute nouvelle réglementation ou législation.

## 2. Inscription

L'inscription à l'un des programmes d'ALTER RANDO implique l'adhésion aux présentes CV.

Avant de faire une réservation, le CLIENT prend attentivement connaissance des informations du programme pour s'assurer que la Prestation réponde à ses attentes et qu'il est en mesure de prendre pleinement part à toutes les activités incluses. En cas de doute ou si le CLIENT a d'autres questions, il peut contacter ALTER RANDO.

Toute inscription devra être accompagnée du versement du montant total ou du versement d'un acompte de 30% du prix total du séjour. La facture envoyée en retour tiendra lieu de confirmation d'inscription. Le solde éventuel devra être réglé impérativement 30 jours avant le début de la Prestation.

Le CLIENT qui effectue la réservation au nom et pour le compte de plusieurs participants à la Prestation s'engage à transmettre à chaque participant les informations fournies par ALTER RANDO concernant la Prestation.

Conformément au 12ème point de l'article L221-28 du code de la consommation, le CLIENT ne bénéficie pas d'un droit de rétractation au titre de l'achat de Prestation qui doit être fournie à une date et période déterminée.

## 3. Annulation ou modification du fait du Client

Toute demande du CLIENT pour la modification ou l'annulation de la Prestation devra parvenir à ALTER RANDO impérativement par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Par courrier électronique, ALTER RANDO transmettra alors au CLIENT la confirmation de la demande de modification ou de l'annulation. En l'absence d'un tel document, la modification ou annulation n'aura pas été prise en compte.

En cas de désistement à plus de 45 jours avant le début de la Prestation, les sommes versées à titre d'acompte seront remboursées au CLIENT, sauf retenue d'une somme forfaitaire (avec un minimum de 50€ pour les Prestation de moins de 4 jours et de 100€ pour les Prestation de 4 jours et plus).

A partir de 45 jours du début de la Prestation, le désistement du CLIENT entraînera les retenues suivantes sur le montant total de la Prestation:

- de 45 à 31 jours : 30% du montant
- de 30 à 21 jours : 50% du montant
- de 20 à 15 jours : 75% du montant
- de 14 à 0 jour : 100% du montant

Si le CLIENT dispose d'une assurance annulation, ces frais d'annulation pourront être remboursés par l'assurance annulation du CLIENT après étude du dossier, si le cas d'annulation est prévu dans les clauses du contrat d'assurance du CLIENT, et si sa facture auprès d'ALTER RANDO est soldée.

Ne pourront prétendre à aucun remboursement ou indemnisation :

- les participants absents ou ne respectant pas les dates, heures et lieux de début de la Prestation,
- tout participant interrompant une Prestation de son fait,
- tout participant ne se conformant pas aux règles de sécurité et qui aurait été écarté par l'accompagnateur ALTER RANDO en charge de la Prestation comme énoncé dans l'article 11 ci-après,
- tout participant ne respectant pas les réglementations en vigueur sur le lieu de la Prestation (notamment en ce qui concerne les obligations liées au Covid 19).

Toute modification d'un élément de la Prestation intervenant après signature du contrat de réservation, peut engendrer des frais selon l'état d'avancement des réservations et des engagements auprès des différents prestataires. Faute de règlement des frais potentiels engendrés, ALTER RANDO ne saurait être tenu de procéder aux modifications souhaitées. Toute modification du fait du CLIENT, postérieure à sa réservation, fera l'objet au minimum de la perception par ALTER RANDO de frais de dossier d'un montant de 50 € en plus des frais engendrés par le changement, comme stipulés ci-dessus.

**Cession du contrat à un tiers :** Tant que le contrat n'a produit aucun effet, le CLIENT peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit strictement les mêmes conditions que lui pour effectuer la Prestation. Le cédant doit informer ALTER RANDO de la cession du contrat par courrier recommandé avec avis de réception au plus tard quinze (15) jours avant la date de début de la Prestation. Il doit indiquer l'état civil (Nom – Prénom – âge) l'adresse complète, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone du/des cessionnaires et des CLIENTS de la Prestation en justifiant que ceux-ci remplissent exactement les mêmes conditions que lui pour effectuer la Prestation.

**Frais de cession :** La cession du contrat entraîne des frais de cession de 50 € dus solidairement à ALTER RANDO par le cédant et le cessionnaire.

## 4. Annulation du fait d'ALTER RANDO

En cas d'annulation de la part d'ALTER RANDO,

- Pour un nombre de participants inscrits inférieur au minimum requis figurant dans le descriptif du séjour : les participants seront prévenus au plus tard 21 jours avant le début de la Prestation. Ils seront intégralement remboursés sans pouvoir prétendre à indemnité.

- Pour raison de sécurité (notamment pour cause de conditions nivo-météo défavorables), une nouvelle date sera proposée pour le séjour. En cas d'impossibilité du participant à reporter à cette nouvelle date, celui-ci sera intégralement remboursé sans pouvoir prétendre à indemnité.

### **5. Annulation pour autres causes**

En cas de force majeure, incidents ou événements exceptionnels, imprévisibles et insurmontables, indépendants de la volonté d'ALTER RANDO tels que : guerre, menace de guerre, émeutes, troubles civils et politiques, activités terroristes et ses conséquences, grèves, catastrophes naturelles ou nucléaires, problèmes techniques de transport, y compris les changements dus à un retard ou à une annulation de vols ou à une modification d'une compagnie aérienne ou à une modification du type d'avion pour des raisons indépendantes de la volonté d'ALTER RANDO ou de celle de ses fournisseurs, aéroports, ports ou gares saturés, épidémies, risques pour la santé, incendie ou tempête, montée du niveau d'eau dans les rivières ou événements similaires en dehors de la volonté d'ALTER RANDO, perte ou vol de bagages ou d'autres effets, changements de législation.

Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la durée du programme initialement prévu ou du retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking...) resteront à la charge du CLIENT. Dans le cas où ALTER RANDO serait incapable de fournir une part importante des Prestations prévues au Contrat, ALTER RANDO prendrait des dispositions alternatives pour le CLIENT, sans frais supplémentaires. Chaque CLIENT doit se conformer aux conseils et aux consignes données par le représentant d'ALTER RANDO, lequel ne pourra être tenu responsable des incidents, accidents ou dommages corporels pouvant résulter d'une initiative personnelle imprudente.

### **6. Assurances**

Chaque participant doit être titulaire d'une assurance responsabilité civile individuelle, et doit obligatoirement être assuré pour l'assistance rapatriement. A l'inscription, ALTER RANDO demande pour chaque participant, son numéro de contrat et le numéro d'appel de l'assistance.

ALTER RANDO recommande en outre à ses CLIENTS de souscrire personnellement une assurance qui couvre l'annulation (remboursement des frais d'annulation retenus par ALTER RANDO, dans les cas prévus aux présentes CV).

### **7. Prix**

Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des informations relatives aux Prestations qu'il a choisies, grâce au site internet d'ALTER RANDO et/ou à la proposition commerciale fournie. La proposition commerciale d'ALTER RANDO mentionne ce qui est compris dans le prix et ce qui ne l'est pas. Les prix sont en euros toutes taxes comprises.

- Sauf indication contraire dans la fiche technique, le prix comprend, du point de rendez-vous au point de dispersion : les frais d'organisation, d'encadrement et de formation, les transports, l'hébergement et la nourriture.

- Il ne comprend pas les assurances, les dépenses à caractère personnel (location de matériel, boissons, pourboires...), les transports jusqu'aux lieux de rendez-vous et de départ des sorties.

### **8. Tarifs groupes**

Pour les groupes constitués (clubs par exemple) à partir de 7 personnes, un tarif dégressif pourra être proposé en fonction du nombre de personnes inscrites. Dans ce cas, le nombre de personnes qui fera référence pour l'application de ce tarif dégressif sera le nombre de personnes toujours inscrites au moment du règlement du solde, 21 jours avant le début de la Prestation. Si des désistements ont lieu plus de 21 jours avant la date de début de la Prestation, le tarif applicable sera modifié et ajusté pour correspondre au nombre de personnes restantes.

### **9. Itinéraires**

En fonction de la météo, des conditions d'enneigement, du niveau des participants ou d'événements imprévus, et notamment si la sécurité l'exige, ALTER RANDO se réserve le droit de modifier le programme ou l'itinéraire durant le séjour sans que les participants puissent prétendre à remboursement ou indemnité.

### **10. Responsabilité**

ALTER RANDO agit en qualité d'intermédiaire entre le client et les prestataires (hôteliers, aubergistes, transporteurs ...) qui, dans tous les cas, conservent leur responsabilité propre. ALTER RANDO ne pourrait en aucun cas être tenu pour responsable des vols, retards, ... indépendants de sa volonté.

ALTER RANDO est assuré en responsabilité civile professionnelle auprès de Groupama Méditerranée. Cette RCP ne saurait se substituer à la responsabilité civile individuelle dont chaque participant doit être titulaire.

### **11. Sécurité**

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et de sécurité données par l'Accompagnateur d'ALTER RANDO en charge de la Prestation. Celui-ci se réserve le droit d'écarter à tout moment une personne dont le comportement pourrait être considéré comme compromettant la sécurité et le bien-être du reste du groupe.

### **12. Risques, santé, conduite à tenir avant et pendant la Prestation**

Le CLIENT doit être apte à suivre la Prestation ALTER RANDO réservée au moment de la réservation et au moment de la Prestation. La plupart des Prestations peuvent ne pas convenir à certaines personnes handicapées ou sous conditions médicales spécifiques. ALTER RANDO est disponible pour toute question en cas de doute. Dans tous les cas, si le CLIENT souffre d'un handicap ou d'une condition médicale qui pourrait affecter le fonctionnement normal de la Prestation, il doit en informer ALTER RANDO avant le règlement du solde de la Prestation. ALTER RANDO se réserve le droit d'annuler une réservation et d'imposer les frais d'annulation appropriés si ces informations ne sont pas fournies. ALTER RANDO se réserve le droit de refuser la réservation d'un CLIENT chaque fois qu'il estime être dans l'incapacité de répondre à des besoins particuliers d'un CLIENT pour une Prestation spécifique.

**Conduite à tenir :** en participant à l'un de nos Prestations, le CLIENT accepte l'autorité des décisions des employés d'ALTER RANDO, de ses guides et de ses accompagnateurs locaux ou de toute personne représentative d'ALTER RANDO lors de la Prestation. Si de l'avis de cette personne, la santé ou la conduite du CLIENT, avant ou après le début de la Prestation, semble de nature à compromettre la sécurité, le confort ou le bon déroulement normal de la Prestation, le CLIENT peut être exclu de tout ou partie de la Prestation sans préavis. Dans ce cas, aucune indemnité ni remboursement ne pourra être réclamé. Le CLIENT doit se conformer aux conseils, consignes et décisions du guide à tout moment. Le CLIENT doit impérativement respecter les lois, les us et coutumes, les réglementations françaises, ainsi que le règlement intérieur de la Prestation. ALTER RANDO se réserve le droit de refuser la participation d'un CLIENT à une Prestation ou de continuer à traiter avec un CLIENT si son comportement est perturbateur ou affecte d'autres CLIENTS ou en cas de menace et d'abus envers le personnel d'ALTER RANDO, ses guides et ses accompagnateurs ou toute personne représentant ALTER RANDO, que ce soit au téléphone, par écrit ou en personne. Si le comportement d'un CLIENT va à l'encontre de ces principes ou s'il est nuisible au groupe ou à la sécurité et au bon déroulement de la Prestation, les guides, les accompagnateurs ou toute personne représentant ALTER RANDO peuvent ordonner à ce CLIENT de quitter la Prestation, sans que cela puisse donner lieu à un quelconque dédommagement.

**Particularité des Prestations :** L'encadrant reste le seul juge durant la Prestation de modifier le programme prévu en fonction des conditions météorologiques et de la montagne, de la forme des CLIENTS, des acquis techniques. Il pourra alors être proposé un itinéraire différent ou un autre massif, les frais supplémentaires occasionnés resteront à la charge du CLIENT.

Le CLIENT reconnaît que la nature sportive de la Prestation peut comporter une quantité significative de risques personnels tels que blessures, incident, accident, dommages corporels, inconvénients et inconfort.

### 13. Photos et vidéos

ALTER RANDO se réserve le droit d'utiliser les photographies et vidéos prises par l'équipe ALTER RANDO ou ses CLIENTS qui souhaitent lui en fournir, lors des Prestations, à des fins commerciales sur ses supports publicitaires, ses publications ou son site internet. Sans refus préalable, le CLIENT y consent en signant le bulletin de réservation. Si le CLIENT n'est pas d'accord, il en informera le guide et/ou l'accompagnateur pendant la Prestation.

### 14. Litiges / Réclamations

Si le CLIENT rencontre un problème pendant sa Prestation avec ALTER RANDO, il en informera immédiatement son guide local qui s'efforcera de le résoudre le plus rapidement possible. Si ce litige ne peut être résolu localement, conformément à l'alinéa 12 de l'article R.211-6 du Code du tourisme, le CLIENT est prié d'en informer ALTER RANDO par courrier recommandé avec Accusé de Réception à l'adresse suivante : ALTER RANDO 4 rue Honoré Daumier, 04100 Manosque, et ce dans les meilleurs délais, soit au plus tard dans les 30 jours qui suivent la fin de la Prestation.

Le CLIENT devra préciser sa référence de Contrat, ainsi que toutes les informations pertinentes et pièces justificatives utiles à sa réclamation. Seules les réclamations relatives au contenu du contrat liant les parties et les obligations contractuelles à la charge des professionnels de la vente de Prestation seront prises en compte. La durée de traitement des réclamations dépend des réponses des prestataires. Après avoir saisi le Service Qualité et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le CLIENT (particulier) peut saisir le Médiateur du Tourisme et de la Prestation, dont les coordonnées sont les suivantes : Société Médiation Professionnelle 24, rue Albert de Mun 33000 Bordeaux. Le CLIENT peut retrouver également toutes les modalités de saisie sur le site Internet : <https://www.mediateur-consommation-smp.fr>.

Tout litige ou contestation sont du ressort exclusif du Tribunal de commerce de Manosque.

### 15. Droits du voyageur

La combinaison de services de Prestations qui est proposée aux CLIENTS d'ALTER RANDO est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Le CLIENT bénéficiera donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. ALTER RANDO sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, ALTER RANDO dispose d'une protection afin de rembourser les paiements de ses CLIENTS et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer leur rapatriement au cas où ALTER RANDO deviendrait insolvable. Plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 sont disponibles en cliquant ici.

Alter Rando SARL | Capital social 8 000 €  
4 rue Honoré Daumier | 04100 Manosque  
Tel. : + 33 (0)7 44 81 63 77 | Email : [contact@alter-rando.fr](mailto:contact@alter-rando.fr)

Siret No. 977 732 841 00019 R.C.S. Manosque  
TVA Intra : FR15 977 732 841 00019  
Immatriculation Atout France IM004230004  
Garantie Financière Groupama 3 place Marcel Paul - 92000 Nanterre  
RCP Groupama Méditerranée 24 Parc du Golf BP 10359 - 13799 Aix-en-Provence