CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
ALTITUDE GUIDES

Mis à jour du 12/05/2026

A] Co-contractants

- **LE VENDEUR**

pour les activités de voyages ou avec plusieurs prestations (hébergement, transport, location…) et pour des prestations simples : journée ou demi journée guide, ascension d'un sommet, ecole d'escalade, cascade de glace, via ferrata, canyoning… sans autre prestation associées ;

Altitude Guides est une SARL pouvant proposer de la vente de séjour tout compris, enregistrée auprès d'Atout France sous le numéro IM073240010

Dont le siège social est situé à : 1 rue du Pont Saint André, Termignon, 73500 Val-Cenis

SIRET : 90427396800019

TVA intracom : 24904273968

Tél : 07. 85. 62. 21. 53

Mail : info@altitude-guides.com

Site web : www.altitude-guides.com

- **L'ACHETEUR**

Toute personne majeure, ou structure juridique, qui achète un séjour auprès de ALTITUDE GUIDES, présenté sur son site internet ou via un devis.

- **LE SÉJOUR**

La dénomination séjour comprend :

- les prestations simples ;

- les regroupements de prestations ;

- les voyages et séjours de plusieurs jours.

B] Informations et réservations

-Une description détaillée de chaque séjour est disponible sur notre site, www.altitude-guides.com ou par mail en cas de demande personnalisée.

-La réservation est toujours confirmée après un contact par téléphone et/ou email.

-La réservation est faite par paiement d'un acompte ou de la totalité si le montant du séjour ou de la prestation est inférieur à 500€.

L'INSCRIPTION

- L'inscription à nos séjours implique l'acceptation de nos conditions générales.

- Les inscriptions peuvent être faites via mail, ou par téléphone.

- Une inscription est considérée comme ferme et définitive à compter de la réception par Altitude Guides de l'acompte de 20% du prix du séjour ou de la totalité du séjour si le prix de celui-ci est inférieur à 500€.

- Nous vous informons que la personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des différents participants au voyage s'engage à transmettre à chaque participant les informations fournies par Altitude Guides concernant le séjour réservé.

C] Modalités de paiement

-La totalité du séjour ou de la prestation est due si leur montant est inférieur à 500€. Un acompte de 20% du montant du séjour est requis pour la réservation d'un séjour au-dessus de 500€. Il doit être réglé au plus tard trois mois avant la date du premier jour du séjour.

-Le solde (80%) est dû au plus tard 15 jours avant la date de début du séjour.

- En cas de réservation à moins de 30 jours de la date de départ du séjour, la totalité du montant du séjour devra être versée lors de la réservation.

-Les moyens de paiement :
- Par virement bancaire : les coordonnées bancaires sont indiquées sur la facture qui vous sera envoyée. FR7616807000043703331921348.

Merci d'utiliser le numéro de facture comme référence de votre paiement.
- Par lien de paiement : nous vous enverrons un lien afin de régler directement par carte bancaire sur internet.

En espèces : directement sur place (uniquement pour les réservations de dernière minute.)

Nous n'acceptons pas les chèques vacances.

La facture :
Pour tout paiement dont le montant est validé et encaissé par Altitude Guides, il sera adressé à la personne signataire du bulletin d'inscription une facture au plus tard dans les 15 jours suivant tout encaissement.

D] Le Prix

LE DÉTAIL DES TARIFS

Les prix applicables sont ceux accessibles sur le site Internet pour le séjour choisi. Le prix par séjour et par personne est fixé sur la base d'un nombre minimum de participants, mentionné dans l'offre.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des informations relatives au séjour qu'il a réservé. Tout est détaillé dans nos fiches produits, ou dans le devis ou lors des échanges par mail. Nous précisons ce qui est inclus, et ce qui ne l'est pas. N'est pas inclus les taxes de visas et de séjour, les boissons, le matériel personnel et les pourboires.
Ces frais sont donc à votre charge et à régler pendant le déroulement du séjour.

D] Annulation

-Annulation de notre fait : Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler un départ pour des raisons indépendantes de notre volonté ou si le nombre minimum de participants n'est pas atteint et que les participants inscrits n'acceptent pas de payer une majoration pour pouvoir assurer un départ en effectif réduit.

Cette décision vous sera communiquée au plus tard 15 jours avant le début du séjour. Une solution de remplacement pourra vous être proposée. Dans le cas où les alternatives proposées ne vous conviennent pas, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge (achat de billets d'avion ou de train, hôtel, matériel nécessaire au voyage…). Altitude Guides ne pourra être tenu à une quelconque compensation ou indemnité au profit du Client.

En cas d'interruption soudaine qui ne serait pas directement de notre fait (besoin du guide pour participer à un secours en montagne, aide à personne en danger ou toute autre situation ne permettant pas au guide de rester avec vous après s'être assurer de votre mise en sécurité), nous proposerons un report du temps restant dû ou un avoir sur une prochaine activité.

En cas de blessure de l'encadrant pendant la prestation, un report ou un avoir sera proposé sur une prochaine activité si cela est possible. En cas d'impossibilité, un remboursement de l'activité sera réalisé.

-**Annulation de votre fait** (quelles qu'en soient les raisons) :

Toute annulation ou modification de votre part avant le départ doit nous être communiquée par Email (info@altitude-guides.com). C'est la date d'accusé de réception qui sera retenue comme date d'annulation/modification.

- Plus de trois mois avant la date du séjour : vos versements vous sont remboursés, moins 5% de frais d'administration ;
- Moins de trois mois avant la date du séjour, nous conservons votre acompte.
- Moins de 15 jours avant la date du séjour, nous conservons le solde.

En cas d'impossibilité d'effectuer le séjour, vous pouvez nous proposer une autre personne à la condition qu'elle remplisse les mêmes conditions sans présumer des frais de réservations déjà engagées à votre nom, qui resteraient dus. Vous êtes tenus de nous en informer 15 jours avant le départ par email (info@altitude-guides.com).

- **Annulation indépendante de votre et notre volonté :**

En cas de mauvaises conditions météorologiques, Altitude Guides proposera une alternative à la sortie proposée initialement, notamment son report à une date ultérieure si possible. Si cette alternative ne convient pas au client, l'intégralité des versements vous sont remboursés, exceptés les frais éventuellement engagés (hébergements, matériel, location, transport …)

Altitude guides se réserve le droit d'exclure à tout moment une personne dont le comportement est de nature à troubler le déroulement et la sécurité de la sortie ou en cas de défaillance ou manque de matériel. Dans ce cas, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement. Il en est de même pour un niveau technique insuffisant et inadapté du participant au séjour.

E] Assurances

Nos assurances professionnelles Responsabilité Civile Professionnelle ne sauraient en aucun cas se substituer à vos assurances personnelles, et vous êtes responsables de votre police d'assurance couvrant les frais de recherche et de secours, les frais médicaux et de rapatriement pour toutes les activités, dans le pays concerné par votre séjour.

L'ASSURANCE MULTIRISQUES
Il est fortement conseillé de posséder une assurance couvrant les frais d'annulation - maladie et accident en montagne - perte ou vol de bagages - Interruption de séjour. Avant de souscrire, vérifiez que le moyen de paiement utilisé ne présente pas déjà les mêmes assurances.

L'ASSURANCE RAPATRIEMENT – SECOURS Il est obligatoire d'être couvert en assistance rapatriement – secours et recherche pour participer à nos séjours. Il appartient au participant de vérifier, préalablement à son inscription, les risques pour lesquels il est déjà couvert. Il est par ailleurs indispensable de posséder une Responsabilité civile pour participer à nos séjours et voyages.

Nous vous conseillons de souscrire à une assurance / assistance IMPACT MULTISPORT (https://www.assurance-multi-sports.com/) qui prévoit principalement les garanties suivantes (à partir de 3,95€/J) :

- Une couverture Assistance-rapatriement, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ;

- Une garantie Frais de Recherche et de secours y compris hélicoptère, à hauteur de 30.000 € et ce, sans limite d'altitude ;

- Le remboursement des forfaits de sports et de loisirs ;

- Une garantie Individuelle Accident ;

- Une garantie Frais de soins

L'ASSURANCE ANNULATION

Pour tout séjour sportif "tout compris", voyage, hébergement, activités sportives nous vous conseillons de souscrire à une assurance Annulation voyage.
Le contrat Assurance Impact multi sport prévoit les garanties suivantes:
(https://www.assurance-multi-sports.com/AssuranceSportDetail?ID=c9414a8b-7c1e-4d5a-ba52-d8f90ee5e8f3)

- Une garantie Annulation ou interruption de séjour,
- Une assistance rapatriement dans le monde entier,
- Une garantie sur vos bagages et effets personnels
- Frais de recherche et de secours en mer et en montagne, sans limite d'altitude, à hauteur de 25.000 € (frais réels pour les secours sur pistes balisées)

F] RÉCLAMATIONS

LITIGES DURANT LE SÉJOUR

Vous êtes tenu d'informer Altitude Guides de toute non-conformité constatée lors du séjour en contactant immédiatement notre numéro dont les coordonnées figurent sur votre contrat de vente (site web ou mail) ou les contacts vous ayant été transmis au préalable. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard avait pu éviter ou diminuer le dommage du/des voyageur(s).

APRÈS LE SÉJOUR

Les voyageurs pourront adresser toute éventuelle réclamation par écrit à Altitude Guides par e-mail (info@altitude-guides.com). Ceci doit être fait dans les meilleurs délais suivant la date du retour du séjour, accompagnée de pièces justificatives.

G] MODALITÉS PARTICULIÈRES DE NOS SÉJOUR

LA MISE À DISPOSITION DE MATÉRIEL

Si Altitude Guides vous met à disposition du matériel :

• En cas de perte ou de vol, le matériel vous sera facturé le prix du matériel neuf ;

• En cas de détérioration, vous sera facturé le prix à hauteur des frais de réparation