

RANDOZEN - Serre Chevalier

Rachel Bourg · Accompagnatrice en montagne · Professeur de Yoga · Masseuse holistique

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version : 1.1 - Mars 2026	Opérateur de voyages immatriculé Atout France IM005190003
---------------------------	---

Raison sociale	Rachel BOURG - RandoZen
SIRET	520 930 405
N° Atout France	IM005190003
Adresse	La Salle-les-Alpes (Hautes-Alpes)
Email	rachelvaujany@gmail.com
Téléphone	06 83 95 12 97
RC Pro	SNAM (Syndicat National des Accompagnateurs en Montagne)
Garantie financière	Groupama (conformément au Code du Tourisme)

Article 1 — Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des relations contractuelles entre Rachel Bourg, exerçant sous l'enseigne RandoZen (ci-après « RandoZen »), et toute personne physique ou morale (ci-après « le/la Participant·e ») souhaitant s'inscrire à l'une des prestations proposées :

- Séjours rando-yoga-méditation (multi-jours)
- Stages de raquettes à neige
- Retraites bien-être en montagne
- Sorties à la journée et demi-journée
- Séjours sur mesure (séminaires d'entreprise, EVJF, groupes)
- Massages holistiques et cours de yoga

Toute inscription aux prestations de RandoZen vaut acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGV. En cas de contradiction entre les CGV et tout autre document, les CGV prévalent, sauf disposition contraire expressément convenue par écrit.

Les présentes CGV sont rédigées conformément au Code du Tourisme (notamment les articles L.211-1 et suivants pour les forfaits touristiques), au Code de la consommation et au Règlement (UE) n°2016/679 (RGPD).

Article 2 — Modalités d'inscription

L'inscription à une prestation RandoZen est définitivement validée à la réunion des trois conditions cumulatives suivantes :

- Réception du bulletin d'inscription complété et signé (ou confirmation écrite par email)

- Versement de l'acompte prévu à l'article 3 des présentes
- Le cas échéant, réception de la fiche de santé ou du certificat médical d'aptitude requis pour certaines activités sportives

Les inscriptions sont traitées par ordre chronologique de réception des dossiers complets. Le nombre de participant·es est volontairement limité pour garantir la qualité de l'accompagnement et la sécurité de chacun·e.

Une liste d'attente peut être constituée en cas de complet. Les personnes inscrites sur liste d'attente sont informées de leur position et prévenues dans les meilleurs délais en cas de désistement.

Article 3 — Tarifs et modalités de paiement

Tous les prix sont indiqués en euros (€) toutes taxes comprises (TTC). RandoZen, en tant qu'entrepreneur individuel, n'est pas assujéti à la TVA (article 293 B du Code général des impôts) - mention « TVA non applicable ».

Sauf mention contraire expressément indiquée sur le programme du séjour concerné :

- Un acompte de 300 € est exigé à l'inscription pour valider la réservation
- Le solde est dû au plus tard 30 jours avant le début du séjour
- Pour les inscriptions effectuées moins de 30 jours avant le départ, le règlement intégral est exigé à l'inscription

Moyens de paiement acceptés :

- Virement bancaire (RIB communiqué sur demande)
- Chèque à l'ordre de Rachel Bourg
- Paiement en ligne sécurisé, selon les modalités précisées lors de l'inscription

Le programme détaillé de chaque séjour précise expressément les prestations incluses dans le tarif (hébergement, repas, encadrement, matériel mis à disposition) et celles restant à la charge du/de la participant·e (transport, équipement personnel, assurances, etc.).

Chèques-vacances

RandoZen n'est pas agréé ANCV. Les chèques-vacances et bons CAF ne sont pas acceptés. Pour toute demande de prise en charge par votre Comité d'Entreprise (CE/CSE), contactez Rachel Bourg préalablement à votre inscription.

Article 4 — Annulation et modification à l'initiative du/de la Participant·e

Toute annulation doit être notifiée par écrit (email à rachelvaujany@gmail.com ou courrier recommandé avec accusé de réception). La date de réception de la notification écrite fait foi.

Délai d'annulation avant le début du séjour	Frais d'annulation applicables
Plus de 30 jours avant	Remboursement intégral des sommes versées
Moins de 30 jours avant	100 % du coût total du séjour retenu - aucun remboursement

Possibilité de remplacement : Le/la participant·e empêché·e peut se faire remplacer par une personne présentant des aptitudes physiques et des prérequis équivalents, sous réserve de l'accord préalable écrit de Rachel Bourg et moyennant la communication des informations nécessaires à la sécurisation du séjour (fiche santé, etc.).

Recommandation assurance annulation

Il est vivement recommandé à chaque participant·e de souscrire, dès l'inscription, une assurance annulation individuelle couvrant les imprévus (accident, maladie, raisons familiales impérieuses). RandoZen n'est pas en mesure de prendre en charge les frais résultant d'annulations tardives non couvertes par une assurance.

Article 5 — Annulation ou modification à l'initiative de RandoZen

RandoZen se réserve le droit d'annuler ou de reporter un séjour dans les cas suivants :

- Nombre insuffisant de participant·es (seuil précisé par programme)
- Conditions météorologiques ou nivologiques rendant la pratique dangereuse ou impossible
- Décision administrative ou force majeure (catastrophe naturelle, épidémie, etc.)
- Incapacité de Rachel Bourg (maladie, accident) sans possibilité de remplacement qualifié

En cas d'annulation à l'initiative de RandoZen :

- L'intégralité des sommes versées est remboursée dans un délai de 14 jours
- Le/la participant·e peut également choisir un avoir valable 18 mois sur une prochaine prestation
- RandoZen ne saurait être tenu·e responsable des frais annexes engagés par les participant·es (transport, hébergement personnel hors programme, etc.)

En cas de modification du programme imputable à des circonstances extérieures (météo, accessibilité, conditions de terrain), Rachel Bourg se réserve le droit d'adapter le parcours ou les activités, sans que cela constitue une annulation du séjour ni n'ouvre droit à remboursement, dans la mesure où les prestations essentielles sont maintenues.

Article 6 — Obligations et responsabilité des parties

Obligations de RandoZen :

Rachel Bourg s'engage à dispenser les prestations prévues au programme avec tout le professionnalisme et le soin requis, conformément à ses qualifications d'accompagnatrice en montagne diplômée d'État, de professeure de yoga et d'opératrice de voyages immatriculée Atout France. RandoZen est soumis à une obligation de moyens et non de résultat.

Obligations du/de la Participant·e :

- Informer honnêtement et complètement Rachel Bourg de son état de santé, de ses antécédents médicaux pertinents et de son niveau physique réel, préalablement à l'inscription
- Fournir un certificat médical d'aptitude à la pratique des activités physiques concernées si requis par le programme
- Suivre scrupuleusement les consignes de sécurité données par Rachel Bourg pendant toute la durée des séjours

- Adapter son comportement aux conditions du terrain et respecter les décisions de sécurité prises par l'encadrante
- Être muni·e d'un équipement personnel adapté aux conditions de montagne (liste fournie avec le programme)

RandoZen décline toute responsabilité en cas de non-respect de ces obligations ou de dissimulation d'une contre-indication médicale. Les activités de pleine nature comportent des risques inhérents que le/la participant·e reconnaît avoir pris en compte en s'inscrivant.

Article 7 — Assurances

Rachel Bourg est couverte par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès du SNAM (Syndicat National des Accompagnateurs en Montagne), couvrant l'ensemble des activités d'accompagnement et d'encadrement proposées.

En sa qualité d'opératrice de voyages immatriculée Atout France (IM005190003), RandoZen dispose d'une garantie financière souscrite auprès de Groupama, conformément aux exigences des articles L.211-18 et suivants du Code du Tourisme. Cette garantie assure le remboursement des fonds déposés par les participant·es en cas de défaillance de RandoZen.

Responsabilité du/de la participant·e en matière d'assurance :

- Chaque participant·e est personnellement responsable de la souscription de sa propre assurance individuelle couvrant : les accidents corporels, le rapatriement, les frais médicaux en montagne et l'annulation
- Une attestation d'assurance peut être demandée à l'inscription selon la nature du séjour
- RandoZen recommande de vérifier que votre mutuelle ou assurance habitation inclut une garantie sports de montagne

Vérifiez votre couverture

Certaines mutuelles santé incluent un module « sports de montagne ». Renseignez-vous auprès de votre assureur avant l'inscription. En l'absence de couverture, des assurances à la carte peuvent être souscrites auprès de spécialistes (ex. : Europ Assistance, Allianz Travel, Chapka).

Article 8 — Droit à l'image et utilisation des photos

Des photographies et vidéos peuvent être réalisées par Rachel Bourg lors des séjours, à des fins de communication sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram) et sur le site internet randozen-serre-chevalier.com.

Conformément à l'article 9 du Code civil et au droit à l'image, toute utilisation d'une photographie représentant une personne identifiable est soumise à son accord préalable.

Le bulletin d'inscription comporte une mention spécifique permettant à chaque participant·e d'exprimer son accord ou son refus. Ce consentement est révoquant à tout moment par email à rachelvaujany@gmail.com. En cas de refus ou de retrait du consentement, RandoZen s'engage à ne pas publier ou à retirer les visuels concernés dans un délai raisonnable.

Article 9 — Protection des données personnelles

Dans le cadre de votre inscription et de la gestion des séjours, RandoZen collecte et traite des données à caractère personnel vous concernant, dont certaines peuvent être qualifiées de données de santé (fiches médicales, certificats d'aptitude) au sens de l'article 9 du RGPD.

Ces données sont traitées par Rachel Bourg en sa qualité de responsable de traitement. Elles sont utilisées exclusivement aux fins suivantes :

- Gestion et suivi de votre inscription
- Organisation logistique et sécurisation des séjours
- Facturation et obligations comptables
- Communication sur les nouvelles prestations (avec votre accord)

Vos données ne sont jamais revendues ni transmises à des tiers commerciaux. Elles peuvent être communiquées aux seules administrations compétentes en cas d'obligation légale.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la Loi Informatique et Libertés modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition sur vos données, ainsi que du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Pour exercer vos droits : rachelvaujany@gmail.com | Délai de réponse : 1 mois maximum.

Pour le détail complet des traitements de données et de vos droits, consultez notre Politique de confidentialité disponible sur : <https://randozen-serre-chevalier.com/politique-de-confidentialite/>

Article 10 — Propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus du site randozen-serre-chevalier.com et des documents remis aux participant·es (programmes, guides, supports pédagogiques, photographies) sont la propriété exclusive de Rachel Bourg ou font l'objet d'autorisations d'utilisation.

Toute reproduction, diffusion, modification ou exploitation de ces contenus, sous quelque forme que ce soit, sans autorisation préalable et écrite de Rachel Bourg, est strictement interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Article 11 — Médiation et règlement des litiges

En cas de difficultés liées à l'exécution du présent contrat, le/la participant·e est invité·e à contacter en priorité Rachel Bourg par email (rachelvaujany@gmail.com) afin de rechercher une solution amiable.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, et en application de la Directive européenne 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige.

Médiateur compétent - Tourisme et Voyage

RandoZen relève du Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV) :

Site internet : <https://www.mtv.travel>

Adresse : BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17

Formulaire en ligne sur le site du médiateur

Le recours à la médiation est gratuit pour le consommateur. Ce recours doit être précédé d'une réclamation écrite préalable auprès de RandoZen restée sans réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours.

Vous pouvez également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

À défaut de résolution amiable, les parties conviennent d'attribuer compétence exclusive aux tribunaux du ressort de Gap (Hautes-Alpes), nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Note : Pour les litiges B2B (entre professionnels), les règles de compétence ci-dessus s'appliquent sans limitation. Pour les litiges B2C, les règles d'ordre public relatives à la compétence des juridictions du lieu de domicile du consommateur s'appliquent de plein droit.

Article 12 — Dispositions diverses

Droit applicable : Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Divisibilité : Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGV était déclarée nulle ou non applicable, les autres stipulations demeureraient en vigueur.

Langue : En cas de traduction des présentes CGV dans une autre langue, le texte français fait foi en cas de litige.

Archivage : Conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation, RandoZen archive les contrats conclus par voie électronique d'une valeur supérieure à 120 € pendant 10 ans. Ces archives sont accessibles sur simple demande écrite.

Fait à Briançon, le 18 mars 2026

Rachel Bourg - RandoZen