**Conditions Générales de Vente**

Version du 10/02/2024

**Propos liminaires**

Les présentes conditions générales de vente (ou « CGV ») s’appliquent à tout achat de séjour par un consommateur (ou le « Client »), proposé notamment sur le site internet refuge-des-cosmiques.com (ou le « Site »), auprès de la société SAS REFUGES DE LA COMPAGNIE DES GUIDES DE CHAMONIX, société par actions simplifiées au capital de 10.000 €, dont le siège social est sis 190, place de l’Eglise 74400 CHAMONIX MONT BLANC, immatriculée au RCS d’ANNECY, sous le numéro 949 580 369– numéro de TVA intracommunautaire FR 14 949 580 369 (ou la « Société »).

Il est précisé que dans le cadre de son activité, objet des présentes, la Société est titulaire d’une assurance multirisque professionnelle et de Responsabilité Civile, sous le numéro HVRB2303-09670-74, souscrite auprès de la société ALEADE – SAS Avenir & Loisirs Assurances – 55 Avenue Marceau – 75116 PARIS, agissant en tant qu’agent de la compagnie HÜBENER VERSICHERUNGS - AG, Ballindamm 37 20095 HAMBURG - GERMANY,

**Préambule**

1. Les présentes CGV ont pour objet d’assurer à distance par voie électronique la réservation de nuitées et de prestations de restauration fournies par le gardien du refuge.
2. Toute réservation par l'intermédiaire de ce système suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des présentes conditions générales de vente.
3. L'accord du client concernant les présentes conditions générales intervient lors de la réservation ; aucune réservation n'est possible sans cet accord.
4. Le client dispose de la faculté de sauvegarder et d'éditer les présentes conditions générales en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou ordinateur.
5. Le client, préalablement à la commande des services, déclare que la réservation de ces services est effectuée pour ses besoins personnels.
6. En tant que consommateur, le client dispose de droits spécifiques, qui seraient remis en cause dans l'hypothèse où les services réservés ne le seraient pas à des fins personnelles.
7. L'ensemble des informations relatives à la réservation et accessibles via le système de réservation est présenté en langue française. Seule la version française fait foi, les traductions automatiques obtenues à partir d’un outil de traduction automatique n'engagent pas la responsabilité de la société.
8. Le client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

**Article 1 – Description des prestations**

La Société commercialise aux Clients des séjours ci-après désignés « le Séjour » ou les « Séjours ». Les Séjours sont orientés sur l’hébergement et la restauration d’alpinistes. Il est attaché à chaque Séjour une fiche descriptive (ou la « Fiche Technique ») consultable sur le site Internet et contenant l’ensemble des informations spécifiques audit Séjour.

**Article 2 – Processus de contractualisation**

*2.1. Informations*

Le Client consulte sur le Site les informations relatives au séjour concerné sur la Fiche descriptive et dans les présentes CGV. Ces informations portent notamment sur l’hébergement, la restauration, le nombre de participants, les formalités administratives et sanitaires, les conditions d’annulation, le prix, et les modalités de paiement.

*2.2. Commande*

2.2.1. Via le Site :

Sur la page des réservations en ligne du Site, le Client est orienté vers la centrale de réservation où un ensemble d’informations personnelles lui sont demandées pour s’inscrire. L’inscription ne peut avoir lieu que si le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV. Un acompte tel que détaillé à l’article 3.2 doit être réglé par le Client pour valider son inscription. Pour tout groupe supérieur à 20 personnes, la commande sera effectuée selon le point 2.2.2.

2.2.2. Par mail ou dans les locaux du refuge pour les particuliers :

Le Client peut valablement commander un séjour par mail ou directement au refuge après avoir consulté les informations relatives sur le Site. Un gardien ou aide gardien effectue alors la commande pour le client via la centrale de réservation selon le processus décrit ci-dessus et envoie un lien de paiement afin de régler l'acompte demandé.

2.2.3. Par mail pour les Agences :

Les agences de voyage et les compagnies de guides partenaires peuvent effectuer les demandes de réservations par courriel sur l’adresse [refugedescosmiques@gmail.com](mailto:refugedescosmiques@gmail.com). Aucun acompte ne leur sera exigé.

*2.3. Confirmation de réservation*

Pour chaque Séjour, le Client reçoit un courriel de confirmation contenant la fiche descriptive du produit, les présentes CGV, le reçu d’acompte. Si le Client ne reçoit pas le courriel de confirmation, il est tenu de prendre contact avec la Société.

**Article 3 – Prix – Paiement du prix – Révision du Prix**

*3.1. Prix*

Le prix du séjour est indiqué dans l’encart de description du produit sur le Site. Y est expressément indiqué les services et prestations inclus et exclus du prix. Par principe, tous les postes de dépenses non expressément indiqués comme inclus dans le prix en sont exclus. Sauf spécificité indiquée dans le document précité, les boissons, la restauration hors dîner et petit déjeuner, et le matériel personnel nécessaire à la réalisation des activités ne sont jamais compris dans le prix.

Les tarifs réduits ne seront accordés que sur présentation au gardien des justificatifs correspondants.

*3.2. Paiement du prix*

Pour toute inscription, un acompte est versé dans les conditions visées à l’article 2.2. Cet acompte s’élève à 45% du prix.

Le solde total du séjour sera prélevé automatiquement le jour du Séjour sur le compte bancaire ayant servi à régler l’acompte, lorsque le paiement de l’acompte est effectué en ligne. Pour tout autre mode de paiement, le solde total du Séjour sera expressément réglé sur place.

Toute somme due est payable par carte de crédit bancaire (sauf American Express), en espèces (dans la limite de 1000€ par séjour), par chèque (uniquement émis par une banque française), dans les locaux du refuge. Compte tenu de l’isolement du refuge, ne seront acceptés que les espèces en devise Euros (€).

A défaut de paiement de l’acompte, la Société ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du Séjour.

Toute somme non réglée à son échéance, malgré mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 2 jours ouvrés donnera lieu, de plein droit, à compter du lendemain de la date d’échéance et sur le montant toutes taxes comprises, à l’application de pénalités égales au taux d’intérêt légal majoré de trois (3) points, sans préjudice du remboursement des frais de recouvrement réellement engagés par la Société et de tous autres droits et recours dont dispose la Société.

**Article 4 – Annulation – Modification du séjour**

*4.1. Annulation par la Société*

Toute annulation, quel qu’en soit le motif, sera notifiée par la Société au Client par courriel. En cas d’annulation du Séjour par la Société :

- fondée sur la non-ouverture du refuge sur les dates prévues pour le lancement de la nouvelle saison à cause des mauvaises conditions météorologiques, d’une fermeture technique de l’Aiguille du Midi, de décisions administratives ou gouvernementales,

- fondée sur la fermeture anticipée du refuge en fin de saison à la suite de dégradations des conditions de la montagne menant à une dangerosité accrue de la pratique de l’alpinisme, de la fermeture de la télécabine de l’Aiguille du Midi, d’un remplissage du refuge de moins de 20% de la capacité d’accueil sur une longue période, de mauvaises conditions météorologiques,

la Société remboursera au Client la totalité des sommes par lui versées. D’accord commun, les Parties pourront décider de substituer un Séjour de valeur équivalente au remboursement des sommes versées par le Client.

*4.2. Modification par la Société*

4.2.1. Avant le début du séjour

Si avant le début du Séjour, un événement extérieur contraint la Société à modifier un élément essentiel de la réservation conclue avec le Client, celle-ci en avertira le Client par courriel, le plus rapidement possible, et lui proposera, si cela est possible, une modification du Séjour. Le Client pourra soit accepter la modification proposée, soit résilier la réservation, ce qui donnera lieu au remboursement des sommes qu’il aura versées. Le Client manifestera son choix, par courriel, dans un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, le Client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

*4.3. Annulation par le Client*

4.3.1. **A plus de 48h de l’échéance**

Toute demande d'annulation sera faite par le Client par mail ou **via l’espace client** à plus de 48h de la date de réalisation de la prestation et donnera lieu au remboursement de la totalité de l’acompte moins les frais de dossier fixés dans l’article 4.3.2.

Dans le cas d’un groupe souhaitant modifier le nombre de participants à la baisse (dans la limite de 10% du nombre de participants), la Société amputera les frais de dossier sur le remboursement de l’acompte

Le montant des frais de dossier est fixé à 2,40€ par personne et par nuitée. Ils ne sont jamais remboursables.

4.3.2. **A moins de 48h de l’échéance**

A moins de 48h de l’échéance, l’annulation doit-être notifiée à la Société par courriel ou **via l’espace client** en s’assurant de la bonne réception de celui-ci.

En cas d’annulation à moins de 48h du début de la prestation, les acomptes versés ne seront remboursés par la Société qu’en cas de force majeure à savoir :

* Blessure du client empêchant la pratique de l’alpinisme, sur présentation d’un certificat médical attestant la non capacité du client à réaliser son Séjour,
* Décès du client ou d’un proche, sur présentation d’un acte de décès,
* Mauvaise météo avérée,
* Fermeture de la télécabine de l’Aiguille du Midi

Pour toute autre raison présentée par le client, aucun remboursement ni indemnité ne lui sera reversé.

Les frais de dossier dont le montant est fixé à 2,40€ par personne et par nuitée ne sont jamais remboursables.

4.3.3 Annulation sans préavis

En cas d’annulation non-notifiée à la Société (no show), le solde **total** du Séjour sera prélevé automatiquement sur le compte bancaire ayant servi à effectuer la réservation en ligne.

**Article 5 – Cession du Contrat**

Le Client peut céder sa réservation à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui tant que celui-ci n’a produit aucun effet et jusqu’au début du Séjour. Le Client doit en informer la société par courriel en s’assurant de la bonne réception de celui-ci. La cession de la réservation entraîne, dans tous les cas, aucun frais de cession. Le solde du séjour sera alors à la charge du nouveau cessionnaire.

**Article 6 – Durée**

Le Séjour prend effet et vient à terme aux dates indiquées dans le reçu d’acompte. La réservation prend effet à sa date de conclusion.

**Article 7 – Responsabilité**

*7.1. Responsabilité de la Société*

La Société ne sera pas considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure. Pour l’application des présentes, est entendu par cas de force majeure, outre le sens donné à ce terme par la jurisprudence française, tout événement de quelque nature qu'il soit échappant au contrôle de la Société. Elle ne pourra davantage être tenue pour responsable du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues à la réservation ou de la mauvaise exécution des prestations imputable au Client. De la même manière, sa responsabilité ne pourra être engagée en cas de non-respect par le Client des consignes de sécurité telles que visées ci-après.

*7.2. Responsabilité du client*

Le Client ne pourra pas davantage voir sa responsabilité engagée pour manquement à ses obligations en cas d'événement de force majeure, au sens précité.

**Article 8 – Sécurité**

Le Client est conscient du caractère sportif voire extrême de la voie d’accès menant au refuge. Il s’engage ainsi à se conformer aux conseils et consignes donnés par les prestataires et guides, d’être équipé au minimum de matériel de sécurité de marche sur glacier, et d’être au fait des techniques d’assurage pour la progression sur glacier et arête neigeuse.

La Société se garde le droit d’informer, avertir et dissuader les Clients affichant manifestement une méconnaissance des conditions de terrain et une forme physique inadéquate par rapport au projet d’ascension envisagé. Le changement de projet d’ascension, ou un renoncement ne donnera en aucun cas droit à un remboursement des acomptes versés par la Société.

**Article 9 – Formalités administratives et sanitaires**

Les formalités administratives et sanitaires relatives au Séjour figurent sur la fiche descriptive. Il appartient en tout état de cause au Client de disposer pour son Séjour d’un titre justifiant de son identité, en cours de validité. Il en va ainsi pour chacun des participants en cas de pluralité de participants, et ce compris pour les mineurs. Ces informations sont communiquées à titre indicatif et ne dispensent pas le Client de s’assurer du respect par lui des formalités de police, douanières et de santé propres à la France.

**Article 10 – Rétractation**

La réservation n’ouvre pas droit à faculté de rétractation au sens de l’article L.121-20-12 du Code de la consommation.

**Article 11 – Données personnelles**

Les données personnelles du Client font l'objet d'un traitement informatique en vue du traitement des achats des Séjours. Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit d'accès de rectification et de suppression des informations le concernant ainsi qu'un droit d'opposition au traitement de ses données. Ces droits s’exercent auprès de la Société.

**Article 12 – Tolérances – modifications**

Toute tolérance de l’une des parties relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution par l’autre partie de l'une des présentes dispositions des CGV ne pourra en aucun cas, et ce, quelle qu'en soit la durée, être génératrice d'un droit quelconque pour la partie concernée, ni modifier de quelque manière que ce soit la nature, l'étendue ou l'exécution de ses obligations par l’autre partie. La Société pourra, à tout moment, apporter toute modification ou adaptation aux CGV. Les CGV applicables seront celles en vigueur à la date du Contrat.

**Article 13 – Contradiction**

En cas de contradiction entre les stipulations des CGV, de la Fiche Descriptive, les stipulations contenues dans un document de rang supérieur prévaudront. La hiérarchie, par ordre croissant, des documents ci-avant est la suivante : - CGV - Fiche Descriptive

**Article 14 – Réclamation**

Toute réclamation, pour inexécution ou mauvaise exécution de la prestation réservée notamment, peut être portée par le Client à la Société par lettre recommandée avec accusé de réception à l’adresse du siège social de la Société. Il est vivement recommandé au Client d’étayer sa réclamation de tout élément et preuve factuels pour que, le cas échéant, en cas de constat de manquement par la Société à ses obligations un dédommagement puisse être étudié. La Société fera ses meilleurs efforts pour apporter une réponse au Client dans un délai de trois (3) semaines à compter de la réception de la lettre susvisée.

**Article 15 – Domicile – Droit applicable – Attribution de juridiction**

Les parties font élection de domicile en leurs sièges sociaux et/ou domiciles respectifs. Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout différend pouvant s'élever entre elles relativement à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de la réservation. Il est également rappelé que le Client bénéficie en cas de litige d’un dispositif de médiation mais pourra toujours saisir les tribunaux compétents du ressort de son domicile.