



Compagnie des Guides de Chamonix

190 place de l'Eglise – 74400 Chamonix, France – Tél : +33(0)4 50 53 00 88
www.chamonix-guides.com – info@chamonix-guides.com



Conditions Générales de vente - SEJOURS Prestations de plusieurs jours consécutifs

Version du 11/09/2023

Propos liminaires

Les présentes conditions générales de vente (ou « CGV ») s'appliquent à tout achat de prestation de plusieurs jours consécutifs par un consommateur (ou le « Client ») proposé sur le site internet chamonix-guides.com (ou le « Site ») et les points de vente, auprès de la société SAS COMPAGNIE DES GUIDES DE CHAMONIX MONT BLANC, société par actions simplifiées au capital de 364.400 €, dont le siège social est sis 190, place de l'Eglise 74400 CHAMONIX MONT BLANC, immatriculée au RCS d'ANNECY, sous le numéro 448 519 306 – numéro de TVA intracommunautaire FR 23 448 519 306 (ou la « Société »).

Il est précisé que dans le cadre de son activité, objet des présentes, la Société :

- a été immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de Séjours sous le numéro suivant : IM074150011 en date du 22 septembre 2015 ;

- est titulaire d'une garantie financière souscrite auprès de la Société GROUPAMA ASSURANCE - 5, rue du centre 93199 NOISY-LE-GRAND Cedex - Contrat n° 4000713874/1 ;

- est titulaire d'une assurance de responsabilité civile souscrite auprès de la Société MMA IARD 14, Bd Marie et Alexandre Oyon 72000 LE MANS - Police n°125901025.

Pour toutes questions relatives aux réservations ou achats effectués, la Société est joignable par :
mail : info@chamonix-guides.com ;
téléphone : +33 (0)4 50 53 00 88.

Article 1 – Description des prestations

La Société commercialise aux Clients des prestations de plusieurs jours consécutifs ci-après désignés le « Séjour » ou les « Séjours ». Les Séjours orientés sur la pratique d'activités sportives en montagne combinent plusieurs types de service (encadrement, remonté mécanique, hébergement) et relèvent ainsi de la réglementation des « forfaits ».

Article 2 – Processus de contractualisation

2.1. Informations

Le Client consulte sur le Site les informations relatives au Séjour qui font l'objet d'une Fiche Technique spécifique. Ces informations portent notamment sur la destination, l'itinéraire, les activités, le niveau physique et technique requis, les risques encourus, le nombre de participants requis, le transport, l'hébergement, la restauration, les formalités administratives et sanitaires, les conditions d'annulation, le prix, les modalités de paiement, la faculté de souscription d'une assurance.

2.2. Inscription

2.2.1. Via le Site

Sur la page du Séjour choisi, 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.

2.2.2. Par téléphone ou dans les locaux

Le Client peut valablement s'inscrire à un Séjour par téléphone ou dans les bureaux après avoir consulté les informations relatives sur le Site. Un conseiller de vente effectue l'inscription pour le Client via la centrale de réservation selon le processus décrit dans le paragraphe 2.2.1.

2.3. Confirmation d'inscription

Pour chaque Séjour, le Client reçoit un courriel de confirmation contenant la Fiche Technique du Séjour, le reçu d'acompte et le contrat (le « Contrat »).

La réception du courriel de confirmation atteste de l'inscription au Séjour. Si le Client ne reçoit pas le courriel de confirmation, il est tenu de prendre contact avec la Société.

Article 3 – Prix et modalité de règlement

3.1. Prix

Le prix du Séjour est indiqué dans la Fiche Technique du Séjour 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 et le matériel personnel nécessaire à la réalisation des activités ne sont jamais compris dans le prix.

3.2. Révision du prix

Les prix des Séjours se déroulant à l'étranger sont susceptibles d'évoluer pour tenir compte de la variation du taux de change des devises étrangères. La majoration ne peut excéder 8% du prix du Séjour. Au cours des 20 jours qui précèdent la date du Séjour, le prix fixé au Contrat ne peut plus faire l'objet de majoration.

3.3. Paiement

Pour les inscriptions effectuées plus de 30 jours avant la date de départ du Séjour, un acompte est versé dans les conditions visées à l'article 2.2. Cet acompte s'élève à 30% du prix total. Le solde est à régler avant le 30ème jour précédant le début du Séjour.

Pour les inscriptions effectuées dans les 30 jours précédant le Séjour, l'intégralité du prix est payable dans les conditions visées à l'article 2.2.

Toute somme due est payable par virement bancaire, carte de crédit bancaire (sauf American Express), en espèces (dans la limite de 1000€ par Séjour), par chèque (uniquement émis par une banque française), ou chèque vacances.

En cas de paiement de l'acompte par carte de crédit bancaire, si le solde n'a pas été réglé avant le 30ème jour précédant le début du Séjour, il sera automatiquement prélevé le lendemain sur la même carte de crédit bancaire.

A défaut de paiement dans le délai ci-dessus, 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 5 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 et modification

4.1. Annulation par la Société

En cas d'annulation du Séjour par la Société fondée sur l'insuffisance du nombre de participants, ce nombre étant indiqué sur la Fiche Technique la Société remboursera l'intégralité des sommes versées par le Client sans que celui-ci puisse prétendre à quelconque autre indemnité. Il est précisé dans ce cas que l'annulation ne pourra intervenir :

-dans les 30 jours précédant le début du Séjour pour les Séjours de plus de 6 jours ;

-dans les 15 jours précédant le début du Séjour pour les Séjours de 2 à 6 jours ;

-dans les 48 heures précédant le début du Séjour pour les Séjours de moins de 2 jours ;

En cas d'annulation totale ou partielle du Séjour par la Société imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables liées aux conditions de la montagne et notamment pour des raisons liées au maintien de la sécurité des Clients, la Société remboursera au Client les prestations non réalisées sans que celui-ci puisse prétendre à quelconque autre indemnité.

4.2. Modification par la Société

La Société peut être amenée à modifier le programme d'un Séjour en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables liées aux conditions de la montagne et notamment pour des raisons liées au maintien de la sécurité des Clients ou en raison de l'injonction d'une autorité administrative.

La Société peut être amenée à modifier le programme d'un Séjour en raison du niveau technique et / ou physique des Clients si celui-ci ne correspond pas aux impératifs de niveau détaillé dans la Fiche Technique du Séjour.

La Société peut être amenée à modifier les programmes des Séjours incluant des nuitées dans les refuges de la voie d'ascension du Mont Blanc dite « du Goûter » compte tenu du mode de réservation de ces derniers.

Lorsque la Société modifie le programme (heure de rdv, durée, lieu, ascension...) du Séjour, les Clients sont tenus d'accepter cette modification. La Société remboursera au Client les éventuelles prestations non réalisées sans que celui-ci puisse prétendre à quelconque autre indemnité.

4.3. Annulation par le Client

Toute demande d'annulation sera faite par le Client par tout moyen en s'assurant de la bonne réception de celui-ci. L'annulation ne dispense en aucun cas du paiement intégral du prix, toute procédure de remboursement par l'assurance ne peut être entamée qu'à cette condition.

Les frais d'assurance ainsi que les frais de dossier dont le montant est fixé à 5% du prix du Séjour ne sont remboursables ni par la Société ni par l'assureur.

En cas d'annulation (sauf pour les Séjours avec croisière), les sommes suivantes sont conservées :

-à plus de 61 jours avant la date du départ : aucune, sans compter les frais de dossier et d'assurance ;

-entre 60 et 31 jours avant la date du départ : 30% du prix total du Séjour, sans compter les frais de dossier et d'assurance ;

-entre 30 et 21 jours avant la date du départ : 50% du prix total du Séjour, sans compter les frais de dossier et d'assurance ;

-entre 20 et 8 jours avant la date du départ : 75% du prix total du Séjour, sans compter les frais de dossier et d'assurance ;

- dans les 7 jours avant la date du départ : 100% du prix total du Séjour, sans compter les frais d'assurance ;

Des conditions d'annulation particulières s'appliquent aux voyages avec croisière, par dérogation au barème ci-dessus. Elles sont décrites dans les fiches techniques de ces Séjours.

En cas d'interruption volontaire du Séjour à l'initiative du Client, celui-ci ne bénéficiera d'aucun remboursement ni indemnité.

Article 5 – Cession du Contrat

Le Client peut céder son Contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du début du Séjour. Le Client doit en informer la Société par courriel en s'assurant de la bonne réception de celui-ci. La cession du Contrat entraîne, dans tous les cas, des frais de cession de cinquante (50) Euros dus solidairement à la Société par le cédant et le cessionnaire, tout comme le solde du prix. Un nouveau contrat est établi au nom du cessionnaire

Article 6 – Durée

Le Séjour prend effet et vient à terme aux dates indiqués dans le Contrat. Le Contrat prend effet à sa date de conclusion.

Article 7 – Responsabilité de la Société

La Société ne pourra pas être tenue responsable des conséquences des éléments suivants :

-Défaut de présentation des documents administratifs et / ou sanitaire pour franchir les frontières ;

-Evénements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves, incidents techniques ;

-Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables liées aux conditions de

la montagne et notamment pour des raisons liées au maintien de la sécurité des Clients ou en raison de l'injonction d'une autorité administrative.

Article 8 – Comportement et aptitudes techniques / physiques du Client

8.1. Comportement du Client

Le Client est conscient du caractère sportif voire extrême des activités proposées dans le cadre des Séjours. Il a conscience des risques encourus et les assume en toute connaissance de cause.

Le Client s'engage à se conformer aux consignes données par les encadrants. Il s'interdit toute initiative personnelle susceptible de mettre en péril sa sécurité, celle des autres participants ou celles des encadrants.

Tout comportement allant à l'encontre de la sécurité pourra justifier l'exclusion du Client du Séjour. Cette exclusion n'ouvrira droit à aucun remboursement du prix.

8.2. Aptitudes techniques / physiques du Client

En cas de doute et avant toute inscription, la Société invite le Client à prendre toutes les informations nécessaires auprès de ses conseillers et de spécialistes comme des médecins en cas d'antécédents médicaux.

Le non-respect des impératifs de niveaux détaillés sur la Fiche Technique, pourra justifier l'exclusion du Client du Séjour. Cette exclusion n'ouvrira droit à aucun remboursement du prix.

Article 9 – Bagages

Le Client est tenu de conserver à tout moment avec lui les objets fragiles et précieux (lunettes, appareils électroniques, documents...). Le Client doit veiller à la présence de ses bagages lors de l'organisation des transferts.

Le poids total de bagage autorisé par personne est mentionné dans la Fiche Technique du Séjour. En cas de dépassement, le Client est tenu de payer le supplément facturé par le transporteur.

Article 10 – Formalités administratives et sanitaires

Les formalités administratives et sanitaires relatives au Séjour figurent sur la Fiche Technique. 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 au pays où se déroule le Séjour.

Article 11 – Assurance

Le prix du Séjour n'inclut aucune assurance. Le Client à l'obligation de disposer d'une assurance assistance & rapatriement couvrant le Séjour. Une assurance annulation est fortement recommandée. Dans ce cadre, il est proposé au Client, via la Société, la souscription à un contrat d'assurance assistance & rapatriement & annulation, dont les conditions figurent sur le Site.

Le Client a conscience de l'importance fondamentale de disposer d'assurance. La responsabilité de la Société ne saurait donc être recherchée si le Client n'a pas souscrit d'assurance et / ou si celui-ci a souscrit une convention d'assurance insuffisante.

Dans tous les cas, il appartient au Client de connaître les modalités de l'assurance et de contacter lui-même l'assureur pour déclencher l'assurance et faire valoir ses droits.

Article 12 – Rétractation

Le Contrat n'ouvre pas droit à faculté de rétractation au sens de l'article L.121-20-12 du Code de la consommation.

Article 13 – Données personnelles

Les données personnelles du Client font l'objet d'un traitement informatique en vue du traitement des achats des Séjours. Afin de permettre l'exécution de l'inscription des Clients, ces informations seront également communiquées aux partenaires de la Société. Par ailleurs, et sous réserve de l'accord exprès des Clients, les données des Clients pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale. 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 14 – Informations complémentaires

La Société s'engage, le cas échéant, à fournir au Client, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

- Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale de la Société ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le Client en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec la Société ;
- En cas de Séjour de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son Séjour.

Article 15 – Tolérances et modifications des CGV

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 16 – Réclamation - Médiation

16.1. Réclamation

Toute réclamation, pour inexécution ou mauvaise exécution du Contrat notamment, peut être portée par le Client à 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.

16.2. Médiation

A défaut d'accord entre la Société et le Client, ce dernier pourra recourir à une procédure de médiation conventionnelle en soumettant le différend qui l'oppose à la Société au médiateur suivant : MTV, la Médiation Tourisme et Voyage depuis le site internet mtv.travel.com

Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le médiateur, la demande du Client devra contenir les éléments suivants : ses coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de la Société, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès de la Société.

Article 17 – 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 du Contrat. 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



Compagnie des Guides de Chamonix

190 place de l'Eglise – 74400 Chamonix, France – Tél : +33(0)4 50 53 00 88
www.chamonix-guides.com – info@chamonix-guides.com

Terms and Conditions of Sale – MULTI-DAY TRIPS

Version dated 11/09/2023

In case of disagreement over the interpretation of these terms and conditions of sale, the original version in French shall prevail.

Preliminary statements

These terms and conditions of sale (or "T&Cs") apply to the purchase of any multi-day Trip by a consumer (or the "Client"), offered via chamonix-guides.com website (or the "Website") and the offices of the SAS COMPAGNIE DES GUIDES DE CHAMONIX MONT BLANC, a Société par Actions Simplifiées (a form of simplified joint-stock company registered under French law) with a capital of €364,400, and registered offices at 190 place de l'Eglise, 74400 CHAMONIX MONT BLANC, FRANCE, registered with the ANNECY RCS (companies register) under the number 448 519 306 – Intra-Community VAT number FR 23 448 519 306 (or the "Company").

It is specified that as part of its trading activity, the subject matter herein, the Company:

- is listed on the French register of tour and holiday operators under the following number: IM074150011 as of 22 September 2015;

- holds a garantie financière (financial guarantee) with GROUPAMA ASSURANCE, 5 rue du centre, 93199 NOISY-LE-GRAND Cedex - Contract n° 4000713874/1;

- holds public liability insurance with MMA IARD, 14 Bd Marie et Alexandre Oyon, 72000 LE MANS - Policy n°125901025.

For any questions regarding bookings and purchases, the Company can be contacted by:
email: info@chamonix-guides.com;
telephone: +33 (0)4 50 53 00 88.

Article 1 – Description of services

The Company markets to Clients multi-day Trips known hereafter as "the Trip" or "the Trips". The Trips are based around mountain sports and combine several types of service (for example: mountain guiding services, ski lifts, and accommodation). An information sheet (or the "Information Sheet") detailing the specific details of each Trip can be consulted on the website.

Article 2 – Contract process

2.1. Information

The Client consults the Information Sheet on the Website for information about the Trip in question. This information relates notably to the destination, itinerary, activities, levels of physical fitness and technical ability required, risks involved, the number of participants required, transport, accommodation, food/catering, administrative and health formalities, cancellation policy, price, payment terms, and the option to take out insurance.

2.2. Booking

2.2.1. Via the Website

From the webpage about the chosen Trip, the client is directed to the reservations centre where certain personal details are requested in order to process the booking. The booking cannot take place unless the Client acknowledges he/she has read these T&Cs. A deposit, as detailed in Article 3.2, must be paid by the Client to confirm any booking.

2.2.2. By telephone or in the offices

The Client can equally book a Trip by telephone or in the offices having consulted the relevant information on the Website. A sales advisor can make the booking via the reservations centre as per the process described above.

2.3. Booking confirmation

The Client will receive a confirmation email for each Trip, which contains the Information Sheet, a receipt for the deposit and a contract (the "Contract").

The receipt of the confirmation email confirms the booking. If the Client does not receive a confirmation email, it is his/her responsibility to contact the Company.

Article 3 – Price and terms of payment

3.1. Price

The price of the Trip is shown in the Trip Information Sheet on the Website. Services included in, and excluded from, the price are specifically listed on the Website. In principle, all cost items not explicitly indicated as included in the price are excluded from it. Unless specifically indicated in the aforementioned document, drinks and personal equipment necessary to participate in the activities described are never included in the price.

3.2. Payment

For bookings made more than 30 days before the start of the Trip, a deposit is paid as per the conditions detailed in Article 2.2. This deposit is up to 30% of the total price. The balance is to be paid before the 30th day preceding the start of the Trip.

For bookings made within the 30 days preceding the Trip, the total amount is payable as per the conditions detailed in Article 2.2.

Any sum due is payable by bank transfer, credit card (not American Express), in cash (up to a maximum of €1000 per Trip), by cheque (issued by a French bank only), or Chèque vacances (French holiday vouchers).

Where a deposit is paid by credit card, if the balance has not been paid before the 30th day preceding the start of the Trip, this amount will be automatically charged to this same credit card the following day.

In the absence of payment within the above deadline, the Company is under no obligation to maintain the availability of the Trip. Any sum not paid on its due date, and which despite formal notice remains unpaid after 5 working days will incur by right, from the day after the deadline and on the amount including any taxes, penalties equal to the legal interest rate increased by three (3) points, without prejudice to reimbursement of recovery expenses incurred by the Company and to any other rights and appeals to which the Company is entitled.

3.3. Price amendment

The prices of Trips that take place abroad are likely to change to take account of variations in exchange rates in foreign currencies. Price increases may not exceed 8% of the Trip price. The price established in the Contract cannot be increased in the 20 days preceding the Trip start date.

Article 4 – Cancellation – Modification to the Trip

4.1. Cancellation by the Company

In case of cancellation of the Trip by the Company as a result of insufficient participant numbers, this number being detailed on the Information Sheet, the Company will refund the whole of the amount paid by the Client. It is specified that in this case the cancellation cannot occur:

-in the 30 days preceding the start of the Trip for Trips of over 6 days;

-in the 15 days preceding the start of the Trip for Trips of 2 to 6 days;

-in the 48 hours preceding the start of the Trip for Trips of less than 2 days;

In case of total or partial cancellation of the Trip by the Company as the result of exceptional and unavoidable circumstances related to mountain conditions, especially for reasons related to the safety of the Clients, the Company will refund the Client for the services not provided, without the Client being entitled to any other compensation

4.2. Modification by the Company

The Company may need to modify the itinerary of a Trip as the result of exceptional and unavoidable circumstances related to mountain conditions, especially for reasons related to the safety of the Clients or as the result of the order of an administrative authority.

The Company may need to modify the itinerary of a Trip based on the technical and/or physical level of the Clients if it does not meet the requirements detailed in the Information Sheet.

The Company may need to change the itinerary of Trips that include overnights in the refuges of the "Mont Blanc Goûter" route, in accordance with the booking method of these refuges.

When the Company modifies the itinerary (meeting time, duration, location, ascent, etc.) of the Trip, Clients are required to accept this modification. The Company will refund the Client for any services not provided, without the Client being entitled to any other compensation.

4.3. Cancellation by the Client

Any cancellation request from the Client will be made by any means, ensuring its proper receipt. Cancellation does not exempt from the full payment of the price; any refund process via the insurance can only be initiated under this condition.

Booking fees, which are fixed at 5% of the cost of the Trip as well as any insurance costs, are never refunded either by the company or by the insurance.

In case of the Trip cancellation (except for Trips including cruises), the following amounts are retained:

- 61 days or more before the start of the Trip: none, except the booking and insurance fees;

-between 60 and 31 days before the start of the Trip: 30% of the price of the Trip, plus the booking and insurance fees;

-between 30 and 21 days before the start of the Trip: 50% of the price of the Trip, plus the booking and insurance fees;

-between 20 and 8 days before the start of the Trip: 75% of the price of the Trip, plus the booking and insurance fees;

-in the 7 days before the start of the Trip: 100% of the price of the Trip, plus the insurance fees.

Special cancellation terms apply to Trips with cruises. These terms are described in the Information Sheets of these Trips.

In case of a self-interruption of the Trip at the Client's initiative, the Client will not be entitled to any refund or compensation.

Article 5 – Transfer of Contract

The Client can transfer his/her Contract to a third party who fulfils the same conditions as him/her as long as this Contract has not come into effect and up to seven days before the start of the Trip. The Client must inform the Company by email and it is his/her responsibility to ensure this is received. Any transfer of the Contract incurs transfer fees of fifty (50) Euros, owed jointly and severally by the transferor and the transferee to the Company, as well as the balance of the purchase price. A new contract is established in the name of the transferee.

Article 6 – Duration

The Trip comes into effect from and is valid until the dates given in the Contract. The Contract comes into effect on the date it is agreed.

Article 7 – Company liability

The Company will not be considered liable for the consequences of the following elements:

-Failure to present administrative and/or health documents to cross borders;

-Unforeseeable or unavoidable third-party events such as war, political unrest, strike, technical incident;

-Cancellation as the result of exceptional and unavoidable circumstances related to mountain conditions, especially for reasons related to the safety of the Clients or as the result of the order of an administrative authority.

Article 8 – Client behaviour and technical/physical abilities

8.1. Client behaviour

The Client is aware of the sporty or even extreme nature of the activities offered as part of the Trips. The Client is aware of the risks involved and assumes them knowingly.

The Client undertakes to comply with the instructions given by the supervisors. The Client refrains from any personal initiative that could jeopardize their safety, that of other participants, or that of the supervisors.

Any behaviour contrary to safety may justify the exclusion of the Client from the Trip. This exclusion does not entitle the Client to any refund of the price.

8.2. Client's technical/physical abilities

In case of doubt and before any booking, the Company asks the Client to gather all necessary information from its advisors and from specialists, such as doctors in case of medical history.

Failure to meet the specified level requirements indicated on the Information Sheet may justify the exclusion of the Client from the Trip. This exclusion does not entitle the Client to any refund of the price.

Article 9 – Luggage

The Client is required to keep fragile and valuable items (glasses, electronic devices, documents, etc.) with them at all times. The Client must ensure the presence of their luggage during transfers.

The total luggage weight allowed per person is mentioned in the Information Sheet of the Trip. In case of excess weight, the Client is required to pay the additional fee charged by the carrier.

Article 10 – Administrative and health formalities

Administrative and health formalities relating to the Trip are listed on the Information Sheet. In any event, it is the Client's responsibility to hold an acceptable form of identification valid for his/her Trip. This applies to each participant, in the case of multiple participants, including minors.

This information is provided as an indication and does not exempt the Client from ensuring he is aware of police, customs and healthcare formalities in place in the country where the Trip takes place.

Article 11 - Insurance

The Trip price does not include any insurance. The Client is obliged to have a repatriation & assistance insurance covering the Trip. Cancellation insurance is strongly recommended. Via the Company, the Client can take out repatriation & assistance & cancellation insurance, the details of which appear on the Website.

The Client is aware of the fundamental importance of having insurance. Therefore, the Company will not be considered liable if the Client has not taken out insurance and/or if the Client has taken out an insufficient insurance policy.

In all cases, it is the Client's responsibility to be aware of the insurance terms and to contact the insurer themselves to activate the insurance and assert their rights."

Article 12 – Withdrawal

The Contract does not entitle the Client to the right to withdrawal, as set out in article L.121-20-12 of the Code de la consommation (France's Consumer Code).

Article 13 – Personal data

The Client's personal data are automatically processed by computer for purpose of processing Trip purchases. In order to allow the completion of Clients' bookings, these data are also disclosed to the Company's partners. Furthermore, and subject to the Client's express agreement, these personal data may also be used for marketing purposes. According to the Informatique et libertés (France's Data Protection) law of 6th January 1978, the Client has the right to access and rectify or delete any information about him/her as well as the right to prevent the processing of his/her personal data. These rights are recognised by the Company.

Article 14 – Additional information

The Company undertakes to, where appropriate, provide the Client with the following information, at least 10 days before his/her scheduled departure date:

- The name, address and telephone number of the local representative of the Company or, failing that, the names, addresses and telephone numbers of the local bodies likely to be able to help the Client in case of difficulty or, failing that, an emergency telephone number for contacting the Company;
- Where the Trip involves minors travelling abroad, a telephone number and address allowing direct contact with the child or the adult with responsibility for the child during the Trip.

Article 15 – Tolerance/Waiver – Changes

Any tolerance or waiver by one of the parties in relation to the non-fulfilment or poor fulfilment by the other party of one of the provisions of these T&Cs can, under no circumstances, and whatever the duration, generate any right whatsoever for the party concerned, nor alter in any way the nature, scope and execution of these obligations by the other party. The Company can, at any time, make any changes or adaptations to these T&Cs. The applicable T&Cs will be those in place on the date of the Contract.

Article 16 – Claims - Mediation

16.1. Claims

The Client can address any claim arising from the non-fulfilment or poor fulfilment of the Contract to the Company at its head office by registered post with proof of delivery. The Client is strongly advised to support any claim with any factual evidence so that, if required, in case of any finding of failure by the Company in its obligations compensation may be considered. The Company will make every effort to

reply to the Client within three (3) weeks from receipt of the said letter.

16.2. Mediation

In the absence of agreement between the Company and the Client, the latter may have recourse to a standard mediation process by submitting the details of his/her dispute with the Company to the following mediation service: MTV, Médiation Tourisme et Voyage (Mediation, Tourism and Travel) via the website mtv.travel. Regardless of the method used to contact the mediation service, the Client's application must include the following details: his/her postal and email addresses, telephone number(s) as well as the full name and address of the Company, a brief statement of the facts, and evidence of any preliminary approaches made to the Company

Article 17 – Domicile – Governing Law – Attribution of jurisdiction

The parties shall be deemed to be domiciled at their head offices and/or respective residences. The parties shall attempt to resolve on an amicable basis any dispute that may arise between them relating to the validity, interpretation, execution and cancelling of the Contract. It is also noted that the Client benefits, in case of dispute, from a mediation service and can also bring his/her case before the relevant courts with jurisdiction where he/she is domiciled