



Conditions Générales de vente SEJOURS
Prestations de plusieurs jours consécutifs
Version du 11/02/2026



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 Allianz I.A.R.D, dont le siège social est situé 1 cours Michelet CS 30051 92076 Paris La Défense Cedex - numéro 64489841

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, tout comme la totalité des frais d'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.

Le prix du Séjour en formule privée est calculé en fonction du nombre de participants et des prestations choisies. Il est susceptible d'être ajusté en cas de modification du nombre de participants.

Des frais d'inscription s'ajoutent systématiquement au prix du Séjour.

Ils correspondent à nos frais bancaires et sont d'un montant de 2,5 % du prix du Séjour avec un maximum de 25€.

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 auquel s'ajoute la totalité des frais d'inscription et d'assurance si elle a été souscrite.

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, à l'exception des frais d'assurance, 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, à l'exception des frais d'assurance, 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 dates 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.

Frais non remboursables :

Les frais d'assurance et d'inscription ne sont ni remboursables par la Société ni couverts par l'assureur.

En cas d'annulation (hors séjours avec croisière), les montants suivants sont conservés :

- à plus de 61 jours avant la date du départ : 5% du prix total du Séjour, les frais d'inscription et d'assurance ;
- entre 60 et 31 jours avant la date du départ : 30% du prix total du Séjour, les frais d'inscription et d'assurance ;
- entre 30 et 21 jours avant la date du départ : 50% du prix total du Séjour, les frais d'inscription et d'assurance ;
- entre 20 et 8 jours avant la date du départ : 75% du prix total du Séjour, les frais d'inscription et d'assurance ;
- dans les 7 jours avant la date du départ : 100% du prix total du Séjour, les frais d'inscription et 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 ;
- Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves, incidents techniques ;
- Annulation imposée par les 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.

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, est évalué sur le terrain exclusivement par le professionnel encadrant. Il pourra justifier la modification du Séjour ou l'exclusion du Client.

Cette exclusion n'ouvrira droit à aucun remboursement.

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 limité à 15kg maximum.

Les bagages ne respectant pas le poids et les contraintes stipulés dans la fiche technique ne seront pas pris en charge par le transporteur.

En cas de litige avec la société de transport concernant les éléments décrits précédemment, le client est tenu de régler 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 a 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 relatives 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 : MCP médiation : Médiation de la consommation depuis le site internet <https://mcpmediation.org/>

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.



General Terms and Conditions of Sale – MULTI-DAY TRIPS

Multi-day consecutive services

Version dated 11/02/2026

Preliminary Remarks

These General Terms and Conditions of Sale (hereinafter referred to as the "GTC") apply to any purchase of multi-day consecutive services (hereinafter referred to as the "Trip" or "Trips") by a consumer (hereinafter the "Client") offered on the website chamonix-guides.com (hereinafter the "Website") and at points of sale by SAS COMPAGNIE DES GUIDES DE CHAMONIX MONT BLANC, a simplified joint-stock company with a share capital of €364,400, headquartered at 190, Place de l'Église, 74400 Chamonix Mont-Blanc, registered with the Annecy Trade and Companies Register under number 448 519 306 – VAT number FR 23 448 519 306 (hereinafter the "Company").

It is specified that, in the context of its activities covered by these GTC, the Company:

- Is registered in the Travel and Stay Operators Register under number IM074150011 as of September 22, 2015;
- Holds a financial guarantee issued by GROUPAMA ASSURANCE – 5, Rue du Centre, 93199 Noisy-le-Grand Cedex Contract No. 4000713874/1;
- Holds civil liability insurance issued by Allianz I.A.R.D, headquartered at 1 Cours Michelet, CS 30051, 92076 Paris La Défense Cedex – Policy No. 64489841.

For any questions relating to bookings or purchases, the Company can be contacted by email at info@chamonix-guides.com or by phone at +33 (0)4 50 53 00 88.

Article 1 – Description of Services

The Company markets multi-day Trips to Clients. These Trips, focused on mountain sports activities, combine various services (guiding, ski lifts, accommodation) and are therefore subject to the regulations governing "package tours".

Article 2 – Contractual Process

2.1. Information

The Client consults the Technical Sheet for the Trip on the Website, which includes details such as destination, itinerary, activities, required physical and technical levels, risks involved, minimum number of participants, transport, accommodation, catering, administrative and health formalities, cancellation conditions, price, payment methods, and insurance subscription options.

2.2. Registration

2.2.1. Via the Website

On the selected Trip's page, the Client is redirected to the booking system, where personal information is required to complete registration. Registration is only valid if the Client acknowledges having read these GTC. A deposit, as detailed in Article 3.2, must be paid by the Client to confirm registration, along with the full registration fees.

2.2.2. By Phone or In-Person

The Client may register for a Trip by phone or at the Company's offices after consulting the information on the Website.

A sales advisor will process the registration via the booking system, following the procedure described in Section 2.2.1.

2.3. Registration Confirmation

For each Trip, the Client receives a confirmation email containing the Technical Sheet, deposit receipt, and contract (hereinafter the "Contract").

Receiving the confirmation email confirms registration for the Trip. If the Client does not receive the confirmation email, they must contact the Company.

Article 3 – Pricing and Payment Terms

3.1. Pricing

The price of the Trip is indicated in the Technical Sheet on the Website. The included and excluded services are explicitly stated. As a rule, any expenses not explicitly listed as included are excluded. Unless otherwise specified, beverages and personal equipment required for the activities are never included in the price.

For private Trips, the price is calculated based on the number of participants and selected services. It may be adjusted if the number of participants changes.

Registration fees (covering banking costs) are systematically added to the Trip price, amounting to 2.5% of the Trip price, with a maximum of €25.

3.2. Price Adjustment

Prices for Trips taking place abroad may vary to account for foreign exchange rate fluctuations. Any increase cannot exceed 8% of the Trip price.

Within 20 days prior to the Trip start date, the price stated in the Contract cannot be increased.

3.3. Payment

For registrations made more than 30 days before the Trip start date, a deposit of 30% of the total price (plus full registration and insurance fees, if applicable) must be paid as per Article 2.2.

The balance must be paid no later than 30 days before the Trip start date.

For registrations made within 30 days of the Trip start date, the full price must be paid as per Article 2.2.

Accepted payment methods : bank transfer, credit card (except American Express), cash (limited to €1,000 per Trip), cheque (only from French banks)

If the deposit is paid by credit card and the balance is not settled 30 days before the Trip start date, the outstanding amount will be automatically debited from the same card the following day.

If payment is not made within the specified deadline, the Company is not obligated to hold the Trip availability. Any unpaid amount after the due date, following a 5-day formal notice, will incur late payment penalties equal to the legal interest rate plus 3 percentage points, without prejudice to reimbursement of collection costs incurred by the Company and all other rights and recourse available to the Company.

Article 4 – Cancellation and Modification

4.1. Cancellation by the Company

If the Company cancels a Trip due to insufficient participants (as indicated in the Technical Sheet), the Company will refund the Client in full, excluding insurance fees, with no additional compensation.

Cancellation cannot occur:

- Within 30 days of the Trip start date for Trips longer than 6 days;
- Within 15 days for Trips between 2 and 6 days;
- Within 48 hours for Trips shorter than 2 days.

If the Company partially or fully cancels a Trip due to unforeseeable and unavoidable circumstances (e.g., mountain conditions, safety concerns, or administrative orders), the Client will be refunded for unused services, excluding insurance fees, with no additional compensation.

4.2. Modification by the Company

The Company may modify a Trip's program due to:

Unforeseeable and unavoidable circumstances (e.g., mountain conditions, safety concerns, or administrative orders);

The technical and/or physical level of the Clients not matching the requirements specified in the Technical Sheet;

Date changes for Trips including overnight stays in Mont Blanc "Goûter Route" huts, due to their booking system.

Clients must accept any modifications to the program (e.g., meeting times, duration, location, ascent). The Company will refund unused services, with no additional compensation.

4.3. Cancellation by the Client

Any cancellation request must be submitted by the Client in writing, ensuring receipt by the Company.

Full payment of the Trip price remains due, and any insurance reimbursement process can only begin after this condition is met.

Non-refundable fees :

Insurance and registration fees are neither refundable by the Company nor covered by the insurer.

Cancellation penalties (excluding cruises):

- More than 61 days before departure: 5% of the total Trip price + registration and insurance fees;
- 60–31 days before departure: 30% of the total Trip price + registration and insurance fees;
- 30–21 days before departure: 50% of the total Trip price + registration and insurance fees;
- 20–8 days before departure: 75% of the total Trip price + registration and insurance fees;
- Within 7 days of departure: 100% of the total Trip price + registration and insurance fees.

Special cancellation terms apply to Trips including cruises, as described in their Technical Sheets. If the Client voluntarily interrupts the Trip, no refund or compensation will be provided.

Article 5 – Contract Assignment

The Client may transfer their Contract to a third party who meets the same conditions, provided the Trip has not yet begun and the request is made at least 7 days before the start date. The Client must notify the Company by email, ensuring receipt. Contract assignment incurs a €50 fee, to be paid jointly by the assignor and assignee, along with any outstanding balance. A new contract will be issued in the assignee's name.

Article 6 – Duration

The Trip is valid from the start to end dates specified in the Contract. The Contract takes effect on its signing date.

Article 7 – Company's Liability

The Company cannot be held liable for the following:

- Failure to present administrative and/or health documents required for border crossings;
- Unforeseeable or unavoidable events caused by third parties, such as wars, political unrest, strikes, or technical incidents;
- Cancellations imposed by unforeseeable and unavoidable circumstances related to mountain conditions, safety concerns, or administrative orders.

Article 8 – Client Behavior and Technical/Physical Aptitude

8.1. Client Behavior

The Client acknowledges the sporting and potentially extreme nature of the activities offered during the Trips. They are aware of the risks involved and accept them knowingly. The Client agrees to follow the instructions given by the guides. They must refrain from any personal initiative that could endanger their own safety, that of other participants, or the guides. Any unsafe behavior may result in the Client's exclusion from the Trip, with no refund.

8.2. Technical/Physical Aptitude

If in doubt, before registering, the Client is advised to consult the Company's advisors or medical specialists (in case of medical history).

Failure to meet the level requirements (as detailed in the Technical Sheet) will be assessed on-site by the professional guide and may justify modification of the Trip or exclusion of the Client, with no refund.

Article 9 – Luggage

The Client must keep fragile and valuable items (glasses, electronic devices, documents, etc.) with them at all times. They must ensure their luggage is present during transfers. The maximum allowed luggage weight per person is 15 kg.

Luggage exceeding the weight or size limits specified in the Technical Sheet will not be transported. If a dispute arises with the transport company regarding the above, the Client must pay any additional fees charged by the carrier.

Article 10 – Administrative and Health Formalities

The administrative and health formalities for the Trip are listed in the Technical Sheet. The Client must ensure they have a valid ID for the Trip. This applies to all participants, including minors. This information is provided for guidance only and does not exempt the Client from complying with police, customs, and health requirements of the destination country.

Article 11 – Insurance

The Trip price does not include insurance.

The Client must have assistance and repatriation insurance covering the Trip.

Cancellation insurance is strongly recommended. The Company offers the Client the option to subscribe to an assistance, repatriation, and cancellation insurance policy, the terms of which are available on the Website.

The Client acknowledges the fundamental importance of insurance.

The Company cannot be held liable if the Client has not taken out insurance or if their insurance coverage is insufficient.

The Client must be familiar with their insurance terms and contact the insurer directly to activate coverage and exercise their rights.

Article 12 – Right of Withdrawal

The Contract does not grant a right of withdrawal under Article L.121-20-12 of the French Consumer Code.

Article 13 – Personal Data

The Client's personal data is processed electronically for the purpose of managing Trip purchases. To facilitate registration, this information may also be shared with the Company's partners. Subject to the Client's explicit consent, their data may be used for commercial prospecting. In accordance with the French Data Protection Act (Law No. 78-17 of January 6, 1978), the Client has the right to access, rectify, and delete their personal data, as well as the right to object to its processing. These rights can be exercised by contacting the Company.

Article 14 – Additional Information

The Company commits to providing the Client, at least 10 days before departure, with the following information:

- The name, address, and phone number of the Company's local representative, or, if unavailable, the names, addresses, and phone numbers of local organizations that can assist the Client in case of difficulty, or, failing that, an emergency contact number for the Company;
- For minors traveling abroad, a phone number and address to directly contact the child or the on-site Trip supervisor.

Article 15 – Tolerance and Amendments to the GTC

Any tolerance by one party regarding the other party's non-performance or poor performance of these GTC does not constitute a right for the concerned party, nor does it modify the nature, scope, or execution of the other party's obligations, regardless of duration. The Company reserves the right to modify or adapt the GTC at any time. The applicable GTC will be those in effect on the date of the Contract.

Article 16 – Complaints and Mediation

16.1. Complaints

Any complaint regarding non-performance or poor performance of the Contract may be submitted to the Company by the Client. The Client is strongly advised to support their complaint with factual evidence so that, if a breach of the Company's obligations is confirmed, compensation can be considered. The Company will make its best efforts to respond to the Client within three (3) weeks of receiving the complaint.

16.2. Mediation

If no agreement is reached between the Company and the Client, the latter may initiate conventional mediation by submitting their dispute to the following mediator: MCP Médiation – Consumer Mediation via the website <https://mcpmediation.org/>

Regardless of the method used to contact the mediator, the Client's request must include: their postal address, email, and phone number, as well as the Company's full name and address; a brief description of the facts; proof of prior attempts to resolve the issue with the Company.

Article 17 – Domicile – Applicable Law – Jurisdiction

The parties elect domicile at their respective headquarters and/or residences. They undertake to resolve amicably any disputes arising from the validity, interpretation, execution, or termination of the Contract. The Client is reminded that, in case of dispute, they benefit from a mediation process but may also refer the matter to the competent courts in their place of residence.