



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 pour l'achat d'une prestation de type séjour

Version du 15/10/2020

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 via des brochures ou sur le site internet chamonix-guides.com (ou le « Site »), 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 séjours ci-après désignés « le Séjour » ou les « Séjours ». Les Séjours orientés sur la pratique d'activités sportives en montagne combinent plusieurs types de service (par exemple : encadrement, remonté mécanique, hébergement). Il est attaché à chaque Séjour une fiche technique (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 Technique et dans les présentes CGV. 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. Commande

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 passer sa commande. La commande ne peut avoir lieu que si le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et des informations contenues dans la Fiche Technique. Un acompte tel que détaillé à l'article 3.2. doit être réglé par le Client pour valider la commande.

2.2.1. Par téléphone ou dans les locaux

Le Client peut valablement commander un séjour par téléphone ou dans les bureaux après avoir consulté les informations relatives sur le Site. Un conseiller de vente effectue la commande pour le client via la centrale de réservation selon le processus décrit ci-dessus.

2.3. Contrat

Pour chaque Séjour, le Client reçoit un courriel de confirmation contenant la fiche technique du séjour, les présentes CGV, le reçu d'acompte et le contrat (le « Contrat »). 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 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. Paiement du prix

Pour les commandes de séjour effectuées plus de 30 jours avant le début 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 commandes de séjour 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 directement dans les locaux de la Société.

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.

3.3. Révision de 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.

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 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. 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 ;

- fondée sur des circonstances exceptionnelles et inévitables, la Société remboursera l'intégralité des sommes versées par le Client ;

- fondée sur tout autre motif, la Société remboursera au Client la totalité des sommes par lui versées augmentées d'une indemnité équivalente à celle que le Client est susceptible de supporter en cas d'annulation de son fait.

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 du Contrat conclu 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 le Contrat, 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.

4.2.2. Après le début du séjour

Si après le début du Séjour, la Société se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations ou activités visées au Contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le Client, la Société fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des prestations ou activités équivalentes. Si la Société ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si les prestations de remplacement sont refusées par le Client pour des motifs valables, la Société devra assurer le retour du Client, sans supplément de prix et dans des conditions équivalentes, vers le lieu de départ ou vers un autre lieu convenu avec lui.

4.3. Annulation par le Client

Toute demande d'annulation sera faite par le Client par courriel en s'assurant de la bonne réception de celui-ci. Les frais de dossier dont le montant est fixé à 5% du prix du séjour plafonné à deux cents (200) euros ainsi que les coûts d'assurances ne sont jamais remboursables.

En cas d'annulation, dans le cadre de séjours de 2 jours et plus, les sommes suivantes sont conservées :

- plus de 30 jours avant le début du séjour : 5% du prix du séjour plafonnées à deux cents (200) euros ;

- entre 30 et 21 jours avant le début du séjour : 25% du prix du séjour ;

- entre 20 et 8 jours avant la date de départ : 50% du prix du séjour ;

- dans les 7 jours avant la date de départ : 100% du prix du séjour.

En cas d'annulation, dans le cadre de séjours de moins de 2 jours, les sommes suivantes sont conservées :

- Après 12h00 la veille du départ : 100% du prix du séjour.

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

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 au Contrat ou de la mauvaise exécution du Contrat imputable au Client. Au regard du type d'activités

proposées par la Société, sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de modifications des activités nécessitées par des raisons de sécurité ; de modifications du programme en fonction des conditions météorologiques et de la montagne, de la forme des participants, de leurs acquis techniques. 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'évènement de force majeure, au sens précité.

Article 8 – Sécurité

Le Client est conscient du caractère sportif voire extrême de certaines des activités proposées dans le cadre des Séjours. Il s'engage ainsi à se conformer aux conseils et consignes donnés par les prestataires et guides.

Le Client s'interdit toute initiative personnelle dans le cadre des activités susceptibles de mettre en péril sa sécurité, celle des autres participants ou celles des professionnels accompagnants.

Il appartiendra au professionnel encadrant de décider toutes modifications des activités pour des raisons de sécurité, de conditions météorologiques et de la montagne, de forme des participants ou de leurs acquis techniques. Il pourra alors être proposé un itinéraire différent ou un autre massif, les frais supplémentaires occasionnés resteront à la charge du Client.

Le non-respect des consignes de sécurité comme la participation à un Séjour en ne respectant pas les impératifs de niveaux détaillés sur la Fiche Technique, pourra justifier l'exclusion du Client du Séjour. Cette exclusion, prononcée pour des raisons de sécurité, n'ouvrira droit à aucun remboursement du prix.

Article 9 – 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 10 - Assurance

Le prix du Séjour n'inclut aucune assurance ou assistance rapatriement, ni d'assurance annulation. Le Client à

l'obligation de disposer pour le Séjour d'une assurance assistance rapatriement. 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 et ou annulation Europ assistance, dont les conditions figurent sur le Site.

Article 11 – 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 12 – 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 la commande 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 13 – 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 14 - 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 15 – Contradiction

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

- CGV
- Fiche Technique
- 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 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.

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.

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