



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 indiqués 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 manifesterà 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 a 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



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 for the purchase of package-style trips Version dated 15/10/2020

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 trip by a consumer (or the "Client"), offered via the brochures and chamonix-guides.com website (or the "Website") 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 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 and in these T&Cs 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 and the information contained within the Information Sheet. A deposit, as detailed in Article 3.2, must be paid by the Client to confirm any booking.

2.2.1. 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. Contract

The Client will receive a confirmation email for each Trip, which contains the Information Sheet, these T&Cs, a receipt for the deposit and a contract (the "Contract"). If the Client does not receive a confirmation email, it is his/her responsibility to contact the Company.

Article 3 – Price – Payment – Price amendment

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) paid in the Company offices.

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

The Company will notify the Client of any cancellation, for whatever reason, by email. 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;

- as a result of exceptional and inevitable circumstances, the Company will refund the whole of any amount paid by the Client;

- on any other grounds, the Company will refund the Client the total amount paid by him/her together with compensation equivalent to that which the Client is likely to accept in case of cancellation on his/her part.

By mutual agreement, the Parties may decide to substitute a Trip of the equivalent value in place of a refund for the amount paid by the Client.

4.2. Changes by the Company

4.2.1. Before the start of the trip

If before the start of the Trip, an external event forces the Company to change an essential element of the Contract agreed with the Client, the Company will inform the Client by email as soon as possible and offer him/her, if possible, a change to the Trip. The Client can either accept the proposed change or cancel the Contract, which would result in the refund of any amount the Client would have paid. The Client will make his/her choice known, by email, within eight (8) calendar days of receiving the information detailed above. If no reply is received within that time period, it will be assumed that the Client has accepted the proposed change.

4.2.2. After the start of the trip

If after the start of the Trip, the Company is unable to provide a major part of the services or activities identified in the Contract, representing a substantial percentage of the price paid by the Client, the Company will make its best effort to replace them with equivalent services or activities. If the Company is unable offer any replacement service or the replacement services are declined by the Client for valid reasons, the Company must guarantee the Client is returned to the point of departure or another destination agreed with him/her, without surcharge and in equivalent conditions.

4.3. Cancellation by the Client

Any cancellation request from the Client will be made by email and it is his/her responsibility to ensure this is received. Booking fees, which are fixed at 5% of the cost of the trip and capped at two hundred (200) Euros as well as any insurance costs are never refunded.

In the case of cancellation of trips of two days and over, the following sums are retained:

- more than 30 days before the start of the trip: 5% of the price of the trip capped at two hundred (200) Euros;

- between 30 and 21 days before the start of the trip: 25% of the price of the trip;

- between 20 and 8 days before the start of the trip: 50% of the price of the trip;

- in the seven days before the start of the trip: 100% of the price of the trip.

In the case of cancellation of trips of less than two days, the following sums are retained:

- After 12:00 (noon) the day before departure: 100% of the price of the trip.

In the case of voluntary termination of the Trip by the Client, he/she will receive no 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 – Liability

7.1. Company liability

The Company will neither be considered liable for nor at fault for any delay or non-fulfilment resulting from a case of force majeure. For the purposes of these T&Cs, a case of force majeure, in addition to the meaning this term has under French case law, means any event of any kind that can be deemed to be beyond the control of the Company.

Nor does it accept any liability for the provision of services as detailed in the Contract by foreign third parties or the poor execution of the contract attributable to the Client. In relation to the type of activities offered by the Company, it shall not be held liable for changes made to activities for reasons of safety; for changes in the programme as a result of weather and conditions in the mountains, of the fitness levels of participants, and of their technical skills. Equally, it shall not be held liable if the following safety instructions are not observed by the Client.

7.2. Client liability

The Client shall not be held liable for failure to comply with his/her contractual obligations in the case of force majeure, as per the meaning set out above.

Article 8 – Safety

The Client is cognisant of the (sometimes extreme) sports nature of the activities offered in these Trips. He/she undertakes to abide by the advice and instructions provided by the service providers and guides.

The Client refrains from personal actions that could endanger his/her own safety, that of other participants and of any accompanying professionals whilst taking part in these activities.

It will be the professional supervising the activities who decides on any changes in activities for reasons of safety, of weather and conditions in the mountains, of the fitness levels of participants, and of their technical skills. As a result, a different route or another mountain range may be proposed, with any supplemental costs occasioned remaining the responsibility of the Client.

Failure to follow safety instructions such as, for example, participating in a Trip without complying with the obligatory fitness/skills levels detailed in the Information Sheet could justify the exclusion of the Client from the Trip. This exclusion, decided on for safety reasons, does not entitle the Client to any refund.

Article 9 – 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 10 – Insurance

The Trip price does not include any insurance or repatriation cover, nor cancellation insurance. The Client is obliged to have repatriation insurance cover. It is strongly recommended that the Client takes out cancellation insurance. Via the Company, the Client take out repatriation insurance cover and/or cancellation insurance provided by Europ Assistance, the details of which appear on the Site.

Article 11 – 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 12 – 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 13 – 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 14 – 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 15 – Contradiction

Where there is a contradiction between the provisions of these T&Cs, the Information Sheet and the contract, the provisions contained within the document of the highest rank shall prevail.

The hierarchy of documents, in ascending order, is as follows:

- T&Cs
- Information Sheet
- 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