



## 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](mailto:info@chamonix-guides.com)



### **Droits essentiels du client pour l'achat d'une prestation de type séjour**

Version du 15/10/2020

Le client est informé de ses droits essentiels pour l'achat d'une prestation de type séjour (prestation regroupant plusieurs types de service comme par exemple : encadrement, remonté mécanique, hébergement).

- Le client recevra toutes les informations essentielles sur le séjour avant de conclure le contrat.
- L'organisateur est responsable de la bonne exécution de tous les services compris dans le contrat.
- Le client peut céder son contrat à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du séjour ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple les taux de change) et si cette possibilité est explicitement prévue dans les conditions générales de vente. Si la majoration dépasse 8 % du prix du séjour, le client peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le client a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Le client peut, à tout moment avant le début du séjour, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
- Le client peut, après le début du séjour, résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat et que cela perturbe considérablement l'exécution du séjour sans que l'organisateur ne remédie au problème.
- Si, après le début du séjour, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées doivent être proposées au client, sans supplément de prix.
- Le client a droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat.
- Le client peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du séjour en cas de circonstances exceptionnelles comme par exemple lorsqu'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le séjour.
- Le client reçoit un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact lui permettant de joindre l'organisateur pendant le séjour. Dans tous les cas, l'organisateur doit apporter au client une aide si celui-ci est en difficulté.



## 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](mailto:info@chamonix-guides.com)



### Essential rights for clients purchasing package-style trips

Version dated 15/10/2020

In case of disagreement over the interpretation of this document, the original version in French shall prevail.

The client is hereby informed of his/her essential rights when purchasing package-style trips (combining several services such as, for example: mountain guiding services, ski lifts, and accommodation).

- The client will receive all essential information on the trip before concluding the contract.
- The organiser is responsible for the satisfactory delivery of all the services included in the contract.
- The client can transfer his/her contract to another person, with reasonable notice and subject to the payment of additional charges.
- The price of the trip can only be increased if specific costs increase (exchange rates, for example) and if this possibility is explicitly provided for in the terms and conditions of sale. If the increase is more than 8% of the price of the trip, the client can cancel the contract. Where the organiser reserves the right to increase the price, the client has the right to a price reduction in the case of a reduction in the corresponding costs.
- The client can cancel the contract, at any point before the start of the trip, on payment of any appropriate and justifiable cancellation fees.
- After the start of the trip, the client can cancel the contract without paying cancellation fees in the event that services have not been provided in accordance with the contract and that this considerably disrupts the delivery of the trip without the organiser remedying the problem.
- If, after the start of the trip, important elements of it cannot be provided for as in the contract, other suitable services must be offered to the client at no additional cost to him/her.
- The client is entitled to a price reduction and/or compensation when services are not delivered in accordance with the contract.
- The client can cancel the contract before the start of the trip without incurring cancellation fees in certain exceptional circumstances, such as, for example, in the case of serious safety concerns in the place of destination that are likely to affect the stay.
- The client will be given an emergency telephone number or the details for a point of contact of the organiser that the client can contact during his/her stay. In every case, the organiser must provide the client with assistance if he/she is in difficulty.