



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Contrat et de Voyage (ci-après : « CGV ») s'appliquent aux relations contractuelles entre le participant (ci-après : « Client »), et Esprit Montagne Voyages SARL (ci-après : « EMV ») pour les prestations qu'elle délivre.

Les CGV s'appliquent aux prestations proposées par EMV portant sur des activités de voyage ou d'a, ainsi qu'aux réservations de voyages effectuées par l'intermédiaire des canaux de communication exploités actuellement par EMV (site internet, téléphone, etc.), notamment lorsque ces réservations comportent un voyage à forfait arrangé par EMV pour des consommateurs finaux, au sens de l'art.1 de la législation sur les voyages à forfait.

2. Commande et conclusion du contrat

La commande, qui est faite via le formulaire d'inscription disponible sur le site www.espritmontagne.com, permet au Client de conclure un contrat de voyage avec EMV.

Durant le processus d'inscription, le Client dispose de la possibilité de vérifier le détail de sa réservation et son prix total et, cas échéant, de corriger les erreurs avant de confirmer son inscription. Pour que la commande devienne ferme le client doit prendre connaissance des informations pré-contractuelles obligatoires et des CGV, les accepter en cochant la case prévue à cet effet et procéder au paiement selon les modalités prévues ci-dessous à l'article 4.

Toutes les personnes inscrites dans le formulaire sont réputées avoir pris connaissance, cas échéant par l'intermédiaire de la personne ayant rempli le formulaire, des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées.

La personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des différents participants au voyage s'engage à transmettre à chaque participant les informations fournies par Esprit Montagne SARL concernant le voyage.

Deux variantes de commandes s'appliquent :

a) Modalité avec paiement direct

Par son inscription, ou l'inscription de tiers, via le formulaire dédié disponible sur le site www.espritmontagne.com et le paiement direct de la prestation intervenant à la fin du processus d'inscription, le Client conclut valablement un contrat de voyage avec EMV.

Afin de s'assurer de la possibilité d'exécuter la prestation, EMV se réserve le droit de solliciter des informations complémentaires au Client.

Dans un délai de 10 jours à compter de l'inscription et du paiement du client, EMV se réserve le droit discrétionnaire de refuser l'inscription du client et ainsi de résilier le contrat avec effet rétroactif à la date d'inscription. Dans ce cas, l'entier du montant versé à EMV sera reversé au client.

b) Modalité avec inscription, puis validation et paiement différés

La commande, qui est faite via le formulaire d'inscription disponible sur le site www.espritmontagne.com, permet au Client de soumettre une offre de conclure un contrat de voyage à EMV.

Le contrat ne sera réputé conclu qu'avec l'acceptation de la commande par EMV et le paiement de l'acompte représentant le montant total indiqué de la prestation, sous réserves d'indications contraire sur le site web dédié. Une confirmation de la commande sera adressée par EMV au client, une fois ces deux conditions remplies.

Avant confirmation, EMV se réserve le droit de solliciter des informations complémentaires au Client.

Le contrat, sous réserve d'accord contraire des parties, n'est soumis à aucune forme. Il peut être notamment conclu oralement ou par communication électronique (email, message texte, formulaire en ligne, etc.).

Afin de répondre rapidement aux demandes de réservations et d'organiser les groupes, les formulaires d'inscription doivent être envoyés et le paiement effectué dans un délai de trois jours ouvrables, sans quoi il sera considéré que le Client a renoncé à la commande et celle-ci sera annulée.

N.B. Conseil: Ne réservez pas de transports tant que le voyage n'est pas confirmé par EMV.

3. Disponibilité des prestations

Les prestations proposées sur le site internet sont disponibles et réservables. Cependant, certaines prestations sont gérées en temps réel. Par conséquent, une prestation présentée comme disponible peut devenir indisponible si plusieurs clients présents sur le site la commandent en même temps. Cette indisponibilité peut être causée par des circonstances exceptionnelles et inévitables dues à la gestion technique et pratique des réservations en ligne et par téléphone de manière simultanée. Le premier client à effectuer une réservation sera prioritaire. Si une commande ne peut pas être prise en compte par EMV pour cause de non-disponibilité de la prestation, le Client en sera informé par courriel ou par message texte dans les 48 heures qui suivent la commande.

4. Prix et modalités de paiement

Les prestations incluses dans le prix indiqué sont spécifiées dans la description de chaque activité ou séjour visible sur le site internet de EMV avant la commande. Les prestations sont ensuite spécifiées dans le PDF que le Client et chaque participant recevra par courriel au moment de la confirmation de paiement de la réservation.

La confirmation de la commande/réservation est conditionnée au paiement du montant total de la prestation. Le paiement s'effectue par l'intermédiaire du système de paiement prévu sur le site internet de EMV en ligne, sous réserve d'une alternative convenue entre le Client et EMV.

5. Participation du Client

Responsabilité personnelle

Le Client est rendu attentif au fait que les activités et prestations proposées par EMV peuvent présenter un risque d'accident compte tenu de la nature de celles-ci. Le Client assume une responsabilité personnelle correspondant à ses connaissances et à ses capacités.

Acceptation du risque résiduel

Le Client accepte le risque résiduel inhérent aux sports de montagne, qui existe même si le travail de guide et d'accompagnement est effectué avec soin.

Renseignements

Le Client est tenu de renseigner EMV sur tous les aspects pertinents pour la réalisation sûre et réussie de l'activité prévue, ce également pour les personnes figurant sur l'inscription qu'il a remplie. Cela concerne en particulier les capacités techniques alpines, la condition physique ainsi que d'éventuels problèmes de santé.

Si EMV a fourni une description détaillée des exigences, le Client est tenu de vérifier soigneusement s'il remplit ces exigences et si les personnes pour qui il a rempli le formulaire les remplissent également. En outre, le Client est tenu d'informer EMV le plus tôt possible et de leur propre initiative des éventuels aspects problématiques.

Aptitude physique /accessibilité

Le Client certifie qu'il est en bonne santé, en condition physique et médicale adéquate à la pratique des activités proposées (notamment pratique du trekking, trail ou alpinisme), étant précisé qu'il s'agit d'activités qui exigent un effort physique, pour lequel il faut être entraîné.

Le Client certifie qu'il n'a aucun problème connu qui pourrait l'amener à croire qu'il ne peut pas participer aux activités proposées, notamment sportives, tels que dysfonctionnement cardiaque, pression artérielle inadaptée, sensibilité à l'altitude et au froid ou problèmes respiratoires. Il est à sa connaissance en bonne santé générale et ne prend pas de médicaments ou de drogues, qui pourraient contre-indiquer ses capacités à sa participation aux activités proposées par EMV.

Le Client doit informer EMV des problèmes médicaux qu'il a ainsi que ceux des participants qu'il inscrit.

Il reconnaît que l'activité comporte des risques inhérents à la montagne.

Instructions relatives à la sécurité

Pendant toutes activités, notamment d'alpinisme, le Client est tenu de suivre strictement les instructions du guide en matière de sécurité. Il est en outre tenu de participer à l'activité en fonction de ses capacités techniques et physiques et de signaler tout élément qui se révèle problématique pour l'exécution de l'activité.

En cas de non-respect des instructions données par EMV ou ses collaborateurs et auxiliaire au client, EMV sera en droit de résilier avec effet immédiat le contrat le liant avec le client. Aucun remboursement de sa prestation ne sera octroyé au client. Tous droits en dommages-intérêts de EMV demeurent réservés.

4. Annulation, modification essentielle du contrat

a. Pour un cas de force majeure ou relevant de la sphère de risque personnelle d'EMV

EMV se réserve le droit d'annuler, de modifier ou d'interrompre le séjour notamment lorsque :

- EMV fait face à des problèmes d'organisation qui relève de la sphère de risque personnelle (par exemple une maladie, un accident, une raison familiale) ;
- La sécurité du groupe ou du Client risque de ne pas être assurée ;
- Il existe une circonstance exceptionnelle non prévisible telle qu'une guerre, une épidémie, une pandémie, une catastrophe naturelle, une grève, liaisons de transports perturbés ou autre.

EMV en informe sans délai le Client par courriel ou par message texte.

En cas d'annulation par EMV, avant que l'activité convenue ne commence, les paiements reçus seront remboursés en totalité, sauf les frais de dossier et frais bancaires (3% du prix d'achat). Pour le surplus, aucune indemnité n'est due de part et d'autre.

b. Pour des raisons ne relevant pas de la sphère de risque personnelle de EMV

En cas d'annulation par EMV pour une raison qui ne relève pas de la sphère de risque personnelle (par exemple, mauvais temps, conditions défavorables en montagne, liaisons de transport perturbée, pandémie) EMV proposera un changement de programme pour la période convenue. Dans ce cas, EMV a le droit de réaliser une activité aux conditions forfaitaires initialement convenues. Les éventuels frais d'annulation liés à ce changement de programme sont à la charge du Client. Si le Client n'est pas d'accord avec la modification proposée par EMV, il prend à sa charge la totalité des frais du séjour aux conditions forfaitaires initialement convenues. Les éventuels frais d'annulation sont également à la charge du Client.

SI aucun changement de programme n'est proposé EMV, avant que l'activité convenue ne commence, les paiements reçus seront remboursés en totalité, sauf les frais de dossier et frais bancaires (3% du prix d'achat). Pour le surplus, aucune indemnité n'est due de part et d'autre.

c. Pour des raisons de nombre d'inscrits insuffisants

Pour certaines prestations proposées, un nombre minimum de participants doit être atteint pour que l'activité prévue ait lieu.

Sous réserve d'indication contraire, le nombre de participants minimum se détaille comme suit :

- Pour les programmes de Trekking/Trail, le départ est garanti dès 4 ou 6 participants, selon le séjour ;
- Pour les programmes d'Alpinisme en collective, l'ascension ou le stage d'alpinisme sont garantis dès 2 / 3 / 4 participants, selon le séjour.

Une date limite est fixée par EMV afin d'obtenir le nombre d'inscriptions minimum. Si, passé cette date limite, le nombre minimum de participants n'est pas atteint, EMV informera les personnes inscrites que l'activité n'aura pas lieu dans les délais suivants :

- 21 jours avant le début du séjour pour les séjours de plus de 6 jours et pour les programmes de Trekking et de Trail;
- 12 jours avant le début du séjour pour les séjours de moins de 6 jours et pour les programmes d'Alpinisme en collective.

Aucune indemnité n'est due de part et d'autre, seuls 3% du montant de la prestation seront retenus par EMV à titre d'indemnité pour les frais bancaires.

EMV peut également proposer aux inscrits de réaliser l'activité à un prix plus élevé. Dans ce cas, l'activité pourra être réalisée à un prix plus élevé si toutes les personnes inscrites sont d'accord.

5. Annulation de la part du Client

En cas d'annulation du Client, ce dernier prend à sa charge l'intégralité des frais d'annulation occasionnés (moyens de transports, hébergement, etc.). En sus, il devra payer le montant de la prestation, déduction faite des frais d'annulation, selon le développement qui suit :

- Avant les 60 jours précédant le départ : 35% du prix voyage
- De 60 à 30 jours avant le départ : 40% du prix voyage
- De 30 à 21 jours avant le départ : 45% du prix voyage
- De 20 à 16 jours avant le départ : 50% du prix voyage
- De 15 à 7 jours avant le départ : 90% du voyage
- A partir de 6 jours avant le départ : 100% du voyage

Une éventuelle assurance contractée avec EMV n'est pas remboursée en cas d'annulation.

Tout retard, interruption ou abandon en cours de séjour de la part du Client ne donne droit à aucun remboursement. Tous frais supplémentaires résultant d'un retard, interruption ou abandon du Client seront mis à sa charge.

6. Interruption de l'activité par EMV

EMV ou ses auxiliaires (notamment les guides en charge de l'activité) peuvent modifier l'itinéraire ou l'objectif en fonction des conditions météorologiques, nivologiques ou de sécurité. Aucun remboursement ou compensation ne pourra être réclamé en cas de modification du programme pour des raisons de sécurité.

Si EMV doit interrompre une activité d'une journée déjà commencée pour des raisons de sécurité (météo, conditions, surmenage de l'hôte, etc.), le Client est redevable de la totalité de la rémunération.

Si EMV doit interrompre une activité de plusieurs jours déjà commencée pour une raison qui ne relève pas de sa sphère de risque personnelle (p. ex. mauvais temps, conditions défavorables en montagne, liaisons de transport perturbées, pandémie) et que le Client n'est pas d'accord avec le remplacement de l'activité que devra proposer EMV, le Client est redevable de 100 % des honoraires pour les journées d'activité convenues. En outre, le Client doit supporter les frais d'annulation occasionnés pour les hébergements réservés, les moyens de transport, etc.

Si EMV doit interrompre une activité de plusieurs jours déjà commencée pour une raison qui relève de sa sphère de risque personnelle (p. ex. maladie, accident, événements familiaux), le Client est redevable de la rémunération pour le travail de guide déjà effectué, sinon aucune indemnisation n'est due de part et d'autre. Dans ce cas, les frais d'annulation occasionnés pour les hébergements réservés, les moyens de transport, etc. sont à la charge de EMV.

Si EMV doit interrompre une activité déjà commencée parce que le Client manque à son devoir d'information (notamment au sujet de son état de santé) ou de coopération ou ne respecte pas les instructions de EMV ou du guide relatives à la sécurité, le Client est redevable de la totalité de la rémunération pour les jours convenus et doit prendre en charge tous les frais résultants de l'annulation de l'hébergement, des moyens de transport, etc.

Si EMV doit arrêter ou interrompre une activité déjà commencée pour venir en aide à des alpinistes en difficulté, EMV est également redevable de la rémunération pour le temps passé à aider les alpinistes étrangers.

7. Interruption par le Client

Si le Client interrompt une activité déjà commencée, il est redevable à EMV de la totalité de la rémunération pour les jours convenus et doit prendre en charge tous les frais résultant de l'annulation de l'hébergement, des moyens de transport, etc.

8. Évacuation

Si EMV doit faire procéder à une évacuation pour des raisons de sécurité (intempéries, épuisement de Client, rupture de matériel, etc.), le Client doit prendre en charge l'intégralité des frais qui en résultent. Si plusieurs Clients sont évacués, ils doivent prendre en charge les frais à parts égales.

9. Matériel

EMV assume lui-même les coûts de son propre matériel et du matériel nécessaire en commun (corde, dégaines, vis à glace, etc.). EMV met à disposition le matériel nécessaire commun en bon état, sans frais supplémentaires pour le Client.

Le Client prend lui-même en charge les frais du matériel dont il a besoin personnellement. EMV peut éventuellement mettre du matériel de location à la disposition du Client. EMV est responsable de veiller à ce que le matériel de location soit en parfait état. Le Client doit payer une indemnité

raisonnable pour le matériel loué. Si le montant de l'indemnité n'est pas fixé, il correspond aux valeurs usuelles sur le marché.

10. Assurances

Assurance responsabilité civile

EMV ne saurait se substituer à votre responsabilité individuelle. Vérifiez auprès de votre assureur que vous avez un contrat valide. Chaque participant est tenu de respecter les règlements et formalités de police, de douane et de santé des pays visités (carte d'identité, autorisation, visa, vaccins, etc.). Vérifiez les clauses, parfois très restrictives, avant de partir. Voir le site du ministère des affaires étrangères de votre pays d'origine.

En tout état de cause, il est recommandé au Client de souscrire une assurance responsabilité civile privée qui couvre également les activités sportives de montagne.

Assurance annulation et rapatriement

Une assurance annulation et rapatriement vous est vivement conseillée ainsi qu'une autre assurance garantissant la Recherche et le Sauvetage en Montagne (10 000 euros ou 10 000 francs suisses de garantie minimum).

Si vous le souhaitez, Esprit Montagne SARL vous propose une convention d'assurance pour le remboursement de votre séjour en cas d'annulation (après les 30 jours avant le départ) de votre part pour raisons médicales ou personnelles (voir le contrat d'assurance) et pour une assistance et rapatriement éventuels, ainsi que la recherche et secours en montagne.

Non obligatoire, cette assurance couvre des risques pour lesquels il est préférable d'être couvert, et tout particulièrement en assistance, rapatriement et recherche, secours en montagne.

Voir l'assurance que EMV propose : <https://www.assurance-multi-sports.com/> (voir **Assurance Voyage**).

Sans assurance, dans le cas d'une opération de sauvetage la personne concernée devra assumer tous les coûts associés audit sauvetage et rapatriement.

Les frais de secours peuvent s'élever à 10 000 euros (10 000 francs suisses).

Il est recommandé au Client de souscrire une assurance qui couvre les éventuels frais d'annulation. Il est recommandé au Client de s'affilier auprès de l'une des compagnies du sauvetage aérien suisse (REGA, Air-Glacières, Air-Zermatt).

Le Client est lui-même responsable de souscrire une assurance maladie et accident suffisante, qui comprend également les frais de recherche, de sauvetage et de rapatriement.

11. Responsabilité et risques

L'alpinisme est une activité physique à risque. Le mauvais temps, les mauvaises conditions de la montagne, la fatigue ou le malaise d'un des participants sont autant de raisons qui ne permettent pas à EMV de garantir à un groupe d'atteindre un sommet et aucun remboursement ou indemnisation

n'est prévu.

En cas de mauvaises prévisions météo, en concertation avec le guide de haute montagne, EMV pourra proposer une date alternative pour la/les ascension/s, après vérification de la disponibilité du client, du même guide et du/des refuge/s.

EMV garantit qu'elle ne fera appel qu'à des personnes qualifiées pour l'activité prévue, conformément à la loi sur les guides de montagne et les organisateurs d'autres activités à risque (LRisque, RS 935.91) et à l'ordonnance correspondante (ORisque, RS 935.911), et disposant de l'autorisation correspondante.

La personne qualifiée est tenue d'accomplir son travail de guide avec soin, conformément aux normes techniques alpines actuellement en vigueur. Il ou elle ne peut cependant pas garantir une sécurité absolue. Il subsiste un risque résiduel inhérent aux sports de montagne. Le ou la guide doit informer le Client de ce risque résiduel et doit l'accepter.

Le Client assume une responsabilité personnelle correspondant à ses connaissances et ses capacités.

Le Client est tenu de renseigner EMV sur tous les aspects pertinents pour la réalisation sûre et réussie de l'activité prévue. Cela concerne en particulier les capacités techniques alpines, la condition physique ainsi que d'éventuels problèmes de santé au regard des exigences de l'activité décrite par EMV

Pendant les activités, le Client est tenu de suivre strictement les instructions du guide en matière de sécurité. Il ou elle est en outre tenue de participer à l'activité en fonction de ses capacités techniques et physiques.

EMV ne peut être tenu responsable des accidents résultant des risques inhérents aux activités pratiquées en montagne, y compris les conditions météorologiques imprévisibles, chutes de pierres, avalanches ou autres événements naturels. Le Client reconnaît accepter ces risques et s'engage à suivre strictement les consignes des guides.

EMV exclut toute responsabilité, également de ses auxiliaires (notamment les guides), en lien avec les prestations qu'elle propose, notamment s'agissant de blessures, maladies ou accidents survenant au cours des activités, dommages corporels ou matériels résultant de la négligence du participant ou du non-respect des consignes de sécurité, les incidents causés par des conditions météorologiques imprévisibles, des catastrophes naturelles ou tout autre événement de force majeure et de toute défaillance d'équipement non directement imputable à EMV. Les cas de faute grave ou intentionnelle d'EMV demeurent réservés (art. 100 CO).

Les Clients renoncent à engager la responsabilité personnelle des guides en cas d'accident, sauf en cas de faute grave ou intentionnelle de leur part.

12. Formalités administratives et sanitaires

EMV ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle des Clients, pour ce qui concerne la gestion des formalités personnelles sanitaires et administratives que chaque personne doit réaliser lors de ses passages aux frontières.

Il incombe à chaque Client de s'assurer avant le départ qu'il est en règle avec les formalités de police, de douane et de santé (passeport, visa, certificat de vaccination) et de respecter ces

formalités au cours du voyage. Ces formalités peuvent évoluer en fonction des changements de la situation administrative du pays. EMV se tient à votre disposition pour accompagner le Client dans vos démarches.

Tous les frais relatifs à ces démarches sont à la charge du Client.

Aucun remboursement du prix du voyage ne sera effectué si le Client se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ en raison du non-respect de ces formalités.

Au surplus, chaque participant inscrit par l'intermédiaire du formulaire d'inscription d'EMV accepte la Charte de Esprit Montagne et la Charte du Randonneur des Refuges Français.

13. Protection des données

Collecte et Traitement des Données Personnelles

Dans le cadre de l'inscription et de l'exécution de ses prestations, EMV collecte, traite et utilise des données personnelles des voyageurs, telles que le nom, prénom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, informations de passeport et préférences de voyage. Ces données sont indispensables pour la bonne exécution du voyage et la prestation des services convenus.

Le Client accepte que les données remplies sur le site www.espritmontagne.com soient utilisées par Esprit Montagne SARL et transmises à ses partenaires (guides, hébergements, transports etc.) pour la réalisation du voyage uniquement.

Finalités du Traitement

Les données collectées sont utilisées exclusivement pour :

- La gestion de l'inscription et la conclusion du contrat de voyage,
- La réservation des prestations (vols, hébergements, excursions, assurances, etc.),
- La communication avec le voyageur avant, pendant et après le voyage,
- Le respect des obligations légales et réglementaires,
- L'amélioration des services et le suivi de la satisfaction client.

Transmission des Données à des Tiers

Afin d'assurer la réalisation du voyage, EMV peut être amenée à transmettre certaines données personnelles à des prestataires tiers (compagnies aériennes, hôtels, agences locales, compagnies d'assurances, etc.), uniquement dans la mesure nécessaire à l'exécution du contrat. Ces tiers sont contractuellement tenus de respecter la confidentialité des données et de les traiter conformément aux réglementations en vigueur.

Conservation des Données

Les données personnelles sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation du voyage et le respect des obligations légales de conservation. Passé ce délai, elles sont supprimées ou anonymisées, sauf consentement du voyageur pour une conservation prolongée.

Droits d'accès

Conformément à la LPD (Loi fédérale sur la protection des données) et aux réglementations applicables, le Client dispose des droits suivants :

- Droit d'accès à ses données personnelles,
- Droit de rectification en cas d'informations inexactes,
- Droit à l'effacement des données, sous réserve des obligations légales de conservation,
- Droit de limitation ou d'opposition au traitement des données,
- Droit à la portabilité des données lorsque applicable.

Toute demande relative à ces droits peut être adressée à EMV.

Sécurité des Données

EMV met en place des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles contre tout accès non autorisé, perte, destruction ou altération.

Modifications de la Clause de Protection des Données

EMV se réserve le droit de modifier la présente clause afin de l'adapter aux évolutions légales et réglementaires. Toute modification sera communiquée aux voyageurs via les moyens appropriés.

14. Photos & vidéos

Le Client accepte de paraître sur des photos ou vidéos qui seraient prises lors de son séjour. Il autorise EMV à les utiliser et à les diffuser sur le site www.espritmontagne.com et sur les autres plateformes de vente qu'il utilise.

15. Droit applicable, médiateur et for

Le droit suisse est applicable, même si l'activité est exécutée à l'étranger ou si le Client est domicilié à l'étranger. Les parties font élection de for au Tribunal des districts de Martigny et St-Maurice situé à Rue de l'Hôtel-de-Ville 1, 1920 Martigny

Afin de trouver une solution équitable pour résoudre tout différend, les parties sont encouragées à soumettre préalablement le cas à l'ombudsman de la branche suisse du voyage (Case postale ; CH 8038 Zurich ; +41 44 485 45 35 ; info@ombudsman-touristik.ch) qui agit comme médiateur.

Liens utiles

Loi fédérale sur les voyages à forfait :

https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1993/3152_3152_3152/fr

Conditions générales du contrat de l'ASGM

<https://sbv-asgm.ch/fr/tarifs-cgc/>

Politique des données personnelles :

https://www.espritmontagne.com/fr/p_166_politique-des-donnees-personnelles.php

Mentions légales :

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SALE

1. Scope of application

These General Terms and Conditions of Contract and Travel (hereinafter : ‘ GTC ’) apply to the contractual relationship between the participant (hereinafter : ‘ Customer ’) and Esprit Montagne Voyages SARL (hereinafter : ‘ EMV ’) for the services it provides.

The GTC apply to the services offered by EMV relating to travel or activity activities, as well as to travel bookings made through the communication channels currently operated by EMV (website, telephone, etc.), in particular when these bookings include a package holiday arranged by EMV for end consumers, within the meaning of Article 1 of the legislation on package holidays.

2. Order and conclusion of the contract

The order, which is made using the registration form available on the website www.espritmontagne.com, allows the Customer to conclude a travel contract with EMV.

During the registration process, the Customer has the opportunity to check the details of their booking and the total price and, if necessary, to correct any errors before confirming their registration. For the order to become firm, the customer must read the mandatory pre-contractual information and the GTCs, accept them by ticking the box provided for this purpose and proceed with payment according to the terms and conditions set out below in Article 4.

All persons listed on the form are deemed to have read and accepted these general terms and conditions of sale, where applicable through the person who completed the form.

The person who makes the booking in the name of and on behalf of the various trip participants undertakes to send each participant the information provided by Esprit Montagne SARL concerning the trip.

Two order variants apply:

a) Direct payment method

By registering, or registering third parties, via the dedicated form available on the website www.espritmontagne.com and by directly paying for the service at the end of the registration process, the Client validly enters into a travel contract with EMV.

In order to ensure that the service can be provided, EMV reserves the right to request additional information from the Client.

Within a period of 10 days from the customer's registration and payment, EMV reserves the discretionary right to refuse the customer's registration and thus to terminate the contract with retroactive effect to the date of registration. In this case, the full amount paid to EMV will be refunded to the customer.

b) Procedure with registration, then deferred validation and payment

The order, which is made via the registration form available on the website www.espritmontagne.com, allows the Customer to submit an offer to conclude a travel contract with EMV.

The contract will only be deemed concluded with the acceptance of the order by EMV and the payment of the deposit representing the total amount indicated for the service, unless otherwise stated on the dedicated website. EMV will send the customer an order confirmation once these two conditions have been met.

EMV reserves the right to request additional information from the Customer before confirmation.

The contract is not subject to any form, unless otherwise agreed by the parties. It may be concluded orally or by electronic communication (email, text message, online form, etc.).

In order to respond quickly to booking requests and organise groups, registration forms must be sent and payment made within three working days, otherwise it will be considered that the Customer has cancelled the order and it will be cancelled.

N.B. Tip: Do not book transport until the trip has been confirmed by EMV.

3. Availability of services

The services offered on the website are available and can be booked. However, some services are managed in real time. As a result, a service presented as available may become unavailable if several customers on the site order it at the same time. This unavailability may be caused by exceptional and unavoidable circumstances due to the technical and practical management of online and telephone bookings simultaneously. Priority will be given to the first customer to make a booking. If an order cannot be processed by EMV due to the service not being available, the Customer will be informed by email or text message within 48 hours of placing the order.

4. Prices and payment terms

The services included in the price indicated are specified in the description of each activity or holiday visible on the EMV website before the order. The services are then specified in the PDF that the Client and each participant will receive by email when the payment for the booking is confirmed.

Confirmation of the order/booking is subject to payment of the total amount of the service. Payment is made via the payment system provided on the EMV website online, unless an alternative is agreed between the Client and EMV.

5. Participation of the Client

Personal responsibility

The Client is made aware of the fact that the activities and services offered by EMV may present an

accident risk given their nature. The Client assumes personal responsibility corresponding to his or her knowledge and abilities.

Acceptance of residual risk

The Client accepts the residual risk inherent in mountain sports, which exists even if the work of guiding and accompanying is carried out with care.

Information

The Client is required to inform EMV of all aspects relevant to the safe and successful completion of the planned activity, including for the persons listed on the registration form he has completed. This concerns in particular technical alpine skills, physical condition and any health problems.

Although EMV has provided a detailed description of the requirements, the Client is required to carefully check whether he/she fulfils these requirements and whether the persons for whom he/she has completed the form also fulfil them. In addition, the Client is required to inform EMV as soon as possible and on their own initiative of any problematic aspects.

Physical fitness/accessibility

The Client certifies that he/she is in good health and in adequate physical and medical condition to take part in the proposed activities (in particular trekking, trail running or mountaineering), it being understood that these are activities that require physical effort, for which one must be trained.

The Client certifies that he has no known problems that could lead him to believe that he cannot participate in the proposed activities, particularly sports activities, such as cardiac dysfunction, inadequate blood pressure, sensitivity to altitude and cold or respiratory problems. To the best of his knowledge, he is in good general health and is not taking any medication or drugs that could affect his ability to participate in the activities offered by EMV.

The Client must inform EMV of his medical problems and those of the participants he registers.

He acknowledges that the activity involves risks inherent to the mountains.

Safety instructions

During all activities, in particular mountaineering, the Client is required to strictly follow the guide's safety instructions. He is also required to participate in the activity according to his technical and physical abilities and to report any element that may prove problematic for the execution of the activity.

In the event of non-compliance with the instructions given by EMV or its collaborators and auxiliaries to the client, EMV shall be entitled to terminate the contract binding it to the client with immediate effect. No refund for its services shall be granted to the client. All rights to damages of EMV remain reserved.

4. Cancellation, essential modification of the contract

a. In the event of force majeure or matters falling within EMV's personal risk sphere

EMV reserves the right to cancel, modify or interrupt the stay, particularly in the following cases:

- EMV faces organisational problems that fall within the personal risk sphere (e.g. illness, accident, family reason);
- The safety of the group or the Client may not be guaranteed .
- There is an exceptional unforeseeable circumstance such as war, an epidemic, a pandemic, a natural disaster, a strike, disrupted transport links or other.

EMV shall inform the Client without delay by email or text message.

In the event of cancellation by EMV, before the agreed activity begins, payments received will be refunded in full, except for administrative and bank charges (3% of the purchase price). For the rest, no compensation is due on either side.

b. For reasons not falling within the sphere of personal risk of EMV

In the event of cancellation by EMV for a reason that does not fall within the sphere of personal risk (e.g. bad weather, unfavourable mountain conditions, disrupted transport links, pandemic), EMV will propose a change of programme for the agreed period. In this case, EMV has the right to carry out an activity under the flat-rate conditions initially agreed. Any cancellation fees related to this change of programme shall be borne by the Client. If the Client does not agree with the modification proposed by EMV, he shall bear the full cost of the stay under the package conditions initially agreed. Any cancellation fees shall also be borne by the Client.

IF no change of programme is proposed to EMV, before the agreed activity begins, payments received will be refunded in full, except for administrative and bank charges (3% of the purchase price). For the rest, no compensation is due on either side.

c. For reasons of insufficient number of registrations

For some of the services offered, a minimum number of participants must be reached for the planned activity to take place.

Unless otherwise stated, the minimum number of participants is as follows:

- For trekking/trail programmes, the departure is guaranteed for 4 or 6 participants, depending on the trip;
- For group mountaineering programmes, the ascent or mountaineering course is guaranteed for 2/3/4 participants, depending on the trip.

EMV sets a deadline to ensure that the minimum number of registrations is reached. If, once this deadline has passed, the minimum number of participants has not been reached, EMV will inform those who have registered that the activity will not take place within the following time frames:

- 21 days before the start of the trip for trips lasting more than 6 days and for trekking and trail programmes;
- 12 days before the start of the trip for trips of less than 6 days and for group mountaineering programmes.

No compensation is due on either side, only 3% of the amount of the service will be retained by EMV as compensation for bank charges.

EMV may also offer those registered the opportunity to carry out the activity at a higher price. In this case, the activity may be carried out at a higher price if all those registered agree.

5. Cancellation by the Client

In the event of cancellation by the Client, the latter shall bear all the cancellation costs incurred (means of transport, accommodation, etc.). In addition, he/she shall pay the amount of the service, less the cancellation costs, according to the following scale:

- Before 60 days prior to departure: 35% of the travel price
- From 60 to 30 days before departure: 40% of the travel price
- From 30 to 21 days before departure: 45% of the travel price
- From 20 to 16 days before departure: 50% of the travel price
- From 15 to 7 days before departure: 90% of the travel price
- From 6 days before departure: 100% of the travel price

Any insurance taken out with EMV will not be reimbursed in the event of cancellation.

Any delay, interruption or abandonment of the stay by the Client shall not give rise to any reimbursement. Any additional costs resulting from a delay, interruption or abandonment by the Client shall be borne by the Client.

6. Interruption of the activity by EMV

EMV or its auxiliaries (in particular the guides in charge of the activity) may modify the itinerary or the objective according to the meteorological, snow conditions or safety conditions. No reimbursement or compensation may be claimed in the event of modification of the programme for safety reasons.

If EMV has to interrupt a day activity that has already begun for safety reasons (weather, conditions, overwork of the host, etc.), the Client is liable for the full payment.

If EMV has to interrupt a multi-day activity that has already begun for a reason that does not fall within its personal sphere of risk (e.g. bad weather, unfavourable mountain conditions, disrupted transport links, pandemic) and the Client does not agree with the replacement activity that EMV will have to propose, the Client shall be liable for 100% of the fees for the agreed days of activity. In addition, the Client shall bear the cancellation costs incurred for booked accommodation, means of transport, etc.

If EMV has to interrupt an activity that has already started over several days for a reason that falls within its personal sphere of risk (e.g. illness, accident, family events), the Client is liable for payment for the guide work already carried out, otherwise no compensation is due on either side. In this case, the cancellation costs incurred for booked accommodation, means of transport, etc. are to be borne by EMV.

If EMV has to interrupt an activity that has already begun because the Client fails in his duty to provide information (particularly regarding his state of health) or to cooperate or fails to respect the

instructions of EMV or the guide regarding safety, the Client is liable for the total payment for the agreed days and must pay all the costs resulting from the cancellation of accommodation, means of transport, etc.

If EMV has to stop or interrupt an activity already in progress in order to come to the aid of mountaineers in difficulty, EMV shall also be liable for the payment for the time spent helping the foreign mountaineers.

7. Interruption by the Client

If the Client interrupts an activity that has already begun, he/she is liable to EMV for the total remuneration for the agreed days and must cover all costs resulting from the cancellation of accommodation, means of transport, etc.

8. Evacuation

If EMV has to organise an evacuation for safety reasons (bad weather, Client exhaustion, broken equipment, etc.), the Client must pay all the resulting costs. If several Clients are evacuated, they must pay the costs in equal shares.

9. Equipment

EMV itself bears the costs of its own equipment and the necessary shared equipment (rope, quickdraws, ice screws, etc.). EMV provides the necessary shared equipment in good condition at no extra cost to the Client.

The Client bears the costs of the equipment he personally requires. EMV may make equipment available for hire to the Client. EMV is responsible for ensuring that the equipment is in perfect condition. The Client must pay a reasonable fee for the equipment hired. If the amount of the fee is not fixed, it corresponds to the usual market value.

10. Insurance

Public liability insurance

EMV cannot be held responsible in your place. Check with your insurer that you have a valid contract. Each participant is required to comply with the regulations and formalities of police, customs and health of the countries visited (identity card, authorisation, visa, vaccinations, etc.). Check the clauses, which are sometimes very restrictive, before leaving. See the website of the Ministry of Foreign Affairs of your country of origin.

In any case, it is recommended that the Client take out a private civil liability insurance that also covers mountain sports activities.

Cancellation and repatriation insurance

Cancellation and repatriation insurance is strongly recommended, as well as another insurance guaranteeing Mountain Search and Rescue (minimum guarantee of 10,000 euros or 10,000 Swiss francs).

If you wish, Esprit Montagne SARL can offer you an insurance agreement for the reimbursement of your stay in the event of cancellation (after the 30 days prior to departure) for medical or personal reasons (see the insurance contract) and for possible assistance and repatriation, as well as search and rescue in the mountains.

This insurance is not compulsory, but it covers risks for which it is preferable to have cover, particularly in terms of assistance, repatriation and search and rescue in the mountains.

See the insurance contract EMV proposes: <https://www.assurance-multi-sports.com/> (see **Travel Insurance**).

Without insurance, in the event of a rescue operation, the person concerned will have to bear all the costs associated with the rescue and repatriation.

Rescue costs can amount to 10,000 euros (10,000 Swiss francs).

The Client is advised to take out insurance to cover any cancellation costs. The Client is advised to join one of the Swiss air rescue companies (REGA, Air-Glaciers, Air-Zermatt).

The Client is responsible for taking out adequate health and accident insurance, which also covers search, rescue and repatriation costs.

11. Liability and risks

Mountain climbing is a risky physical activity. Bad weather, poor mountain conditions, fatigue or illness of one of the participants are all reasons why EMV cannot guarantee a group will reach a summit and no refund or compensation is provided.

In the event of a bad weather forecast, in consultation with the mountain guide, EMV may propose an alternative date for the ascent(s), after checking the availability of the client, the same guide and the refuge(s).

EMV guarantees that it will only use qualified persons for the planned activity, in accordance with the law on mountain guides and organisers of other high-risk activities (LRisque, RS 935.91) and the corresponding ordinance (ORisque, RS 935.911), and with the corresponding authorisation.

The qualified person is required to carry out his or her work as a guide with care, in accordance with current alpine technical standards. However, he or she cannot guarantee absolute safety. There is a residual risk inherent in mountain sports. The guide must inform the Client of this residual risk and must accept it.

The Client assumes personal responsibility corresponding to his or her knowledge and abilities.

The Client is required to inform EMV of all aspects relevant to the safe and successful completion

of the planned activity. This concerns in particular technical alpine abilities, physical condition as well as any health issues with regard to the requirements of the activity described by EMV

During the activities, the Client is required to strictly follow the guide's safety instructions. He or she is also required to participate in the activity according to his or her technical and physical abilities.

EMV cannot be held responsible for accidents resulting from the risks inherent in mountain activities, including unpredictable weather conditions, rock falls, avalanches or other natural events. The Client acknowledges that he/she accepts these risks and undertakes to strictly follow the guides' instructions.

EMV excludes all liability, including that of its auxiliaries (in particular the guides), in connection with the services it offers, in particular with regard to injuries, illnesses or accidents occurring during the activities, bodily injury or material damage resulting from the negligence of the participant or failure to comply with safety instructions, incidents caused by unpredictable weather conditions, natural disasters or any other force majeure event and any equipment failure not directly attributable to EMV. Cases of serious or intentional misconduct on the part of EMV remain reserved (art. 100 CO).

Customers waive the right to hold the guides personally liable in the event of an accident, except in the case of gross or intentional negligence on their part.

12. Administrative and health formalities

EMV cannot substitute for the individual responsibility of Customers with regard to the management of personal health and administrative formalities that each person must carry out when crossing borders.

It is the responsibility of each Client to ensure that they have complied with police, customs and health formalities (passport, visa, vaccination certificate) prior to departure and to comply with these formalities during the trip. These formalities may change depending on changes in the administrative situation of the country. EMV is at your disposal to assist the Client with these procedures.

All costs relating to these procedures shall be borne by the Client.

No refund of the cost of the trip shall be made if the Client is unable to depart due to failure to comply with these formalities.

In addition, each participant registered via the EMV registration form accepts the Esprit Montagne Charter and the Randonneur des Refuges Français Charter.

13. Data protection

Collection and Processing of Personal Data

In the context of registration and the provision of its services, EMV collects, processes and uses

travellers' personal data, such as surname, first name, date of birth, address, telephone number, e-mail address, passport information and travel preferences. This data is essential for the proper execution of the trip and the provision of the agreed services.

The Client accepts that the data entered on the website www.espritmontagne.com will be used by Esprit Montagne SARL and forwarded to its partners (guides, accommodation, transport, etc.) solely for the purpose of organising the trip.

Purposes of Processing

The data collected is used exclusively for:

- Managing registration and the conclusion of the travel contract,
- Booking services (flights, accommodation, excursions, insurance, etc.),
- Communicating with the traveller before, during and after the trip,
- Compliance with legal and regulatory obligations,
- Improving services and monitoring customer satisfaction.

Transmission of Data to Third Parties

In order to ensure the trip takes place, EMV may need to pass on certain personal data to third-party service providers (airlines, hotels, local agencies, insurance companies, etc.), but only to the extent necessary for the fulfilment of the contract. These third parties are contractually obliged to respect the confidentiality of the data and to process it in accordance with the regulations in force.

Data retention

Personal data is kept for as long as necessary for the completion of the trip and compliance with legal retention obligations. After this period, it is deleted or anonymised, unless the traveller consents to its extended retention.

Rights of access

In accordance with the FADP (Federal Act on Data Protection) and applicable regulations, the Customer has the following rights:

- Right of access to his/her personal data,
- Right to rectification in the event of inaccurate information,
- Right to erasure of data, subject to legal retention obligations,
- Right to restriction of or objection to data processing,
- Right to data portability where applicable.

Any request relating to these rights may be addressed to EMV.

Data Security

EMV implements appropriate technical and organisational security measures to protect personal data against unauthorised access, loss, destruction or alteration.

Amendments to the Data Protection Clause

EMV reserves the right to amend this clause in order to adapt it to legal and regulatory

developments. Any amendment will be communicated to travellers by appropriate means.

14. Photos & videos

The Client agrees to appear in photos or videos taken during their stay. They authorise EMV to use and distribute them on the website www.espritmontagne.com and on the other sales platforms it uses.

15. Applicable law, mediator and jurisdiction

Swiss law is applicable, even if the activity is carried out abroad or if the Client is domiciled abroad. The parties elect the Martigny and St-Maurice District Court located at 1, Rue de l'Hôtel-de-Ville, 1920 Martigny as the place of jurisdiction.

In order to find a fair solution to any dispute, the parties are encouraged to first submit the case to the ombudsman of the Swiss travel industry (P.O. Box ; CH 8038 Zurich ; +41 44 485 45 35 ; info@ombudsman-touristik.ch) who acts as mediator.

Useful links

Federal law on package travel:

https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1993/3152_3152_3152/fr

General terms and conditions of the ASGM contract

<https://sbv-asgm.ch/fr/tarifs-cgc/>

Personal data policy:

https://www.espritmontagne.com/fr/p_166_politique-des-donnees-personnelles.php

Legal notice:

https://www.espritmontagne.com/fr/p_165_mentions-legales-espritmontagne.php