CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

Toute nouvelle édition annule et remplace la précédente. Cette nouvelle édition est émise le 16/07/2009.

PREAMBULE

TRAVELHORIZON BV est une société de droit néerlandais, dont le siège est situé à Randwijksingel 35 - 6229 EG Maastricht - Pays-Bas, et immatriculée au registre des sociétés à Amsterdam sous le n°33291866. L'utilisation des sites et l'achat des prestations de voyage à forfait ou d'hébergement proposées par TRAVELHORIZON BV impliquent l'entière adhésion du client aux présentes Conditions générales et particulières de vente et leur acceptation dans l'intégralité de leurs dispositions. Certaines prestations, notamment pour les titres de transport, peuvent être soumises à des conditions particulières auxquelles le consommateur est prié de se reporter.
En ce qui concerne les billets d'avion, TRAVELHORIZON BV se fournit auprès de la société ENEKO SA, titulaire de la licence Agent de voyage LI 064.02.0001, d'une Garantie financière Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Pyrénées Gascogne - 11, boulevard du Président Kennedy 65000 Tarbes- FRANCE et de l'agrément IATA n°20-2 5363 4.
Les prestations acquises directement par le client auprès d'un prestataire de services ne sont pas régies par les présentes Conditions générales et particulières de vente. Dans ce cas, TRAVELHORIZON BV n'est pas votre partenaire au contrat. Attention : des dépôts de garantie peuvent être demandés sur place, notamment pour les locations de logement et de matériel. Le client contractera directement les prestataires concernés relativement à ce dépôt de garantie et ce, en dehors de toute intervention et responsabilité de TRAVELHORIZON BV.

A. RESERVATION

1 - Toute réservation doit être accompagnée d'un versement minimal de 30 % du montant total du voyage prévu, le solde devant être réglé au plus tard 30 jours avant le départ. A défaut de paiement, la réservation pourra être annulée sans que le client puisse récupérer les sommes initialement versées. En cas de réservation tardive (moins de 42 jours avant le départ), le montant total du séjour sera réclamé à la réservation. Pour les vols seuls et charters, le montant total du séjour sera également réclamé à la réservation.
Des frais d'envoi spéciaux peuvent être appliqués pour les ventes de dernière minute lorsque l'acheminement des documents de voyage l'exige.

2 - Toute réservation est considérée comme une offre de la part du client de conclure un contrat avec TRAVELHORIZON BV. Le contrat ne sera réputé conclu entre le client et TRAVELHORIZON BV qu'après que TRAVELHORIZON BV aura confirmé au client sa réservation par courrier électronique (email) ou par courrier, le paiement dû en fonction de la date de réservation devant être effectif.

3 - Le responsable du dossier inscrivant d'autres voyageurs s'engage financièrement au règlement de leurs séjours.

B. PRIX

1 - Les prix indiqués sur nos sites Internet sont établis en fonction, notamment, des données économiques suivantes : coût du transport et cours des devises entrant dans la composition des prix de revient.

2 - Notre société se réserve le droit de modifier les prix de nos produits, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités suivantes :
Variations du cours des devises : si la fluctuation du cours des devises venait à influer de plus de 3%, cette incidence serait répercutée. Cette fluctuation des devises s'apprécie sur l'ensemble des prestations.
Variations du coût du transport, des taxes et des redevances : elles seront répercutées au voyageur sur les prix de vente. Les voyageurs déjà inscrits seront informés par TRAVELHORIZON BV par courrier électronique (email : service_client@travelhorizon.com) ou par courrier.

3 - Les prix indiqués sur nos sites Internet sont les prix minimum à la date recherchée et en occupation maximale de l'hébergement. Cependant, les produits proposés sont disponibles en petite quantité et sont gérés en temps réel. Nous portons l'attention du client sur le fait que le produit présenté à un certain prix peut devenir indisponible si plusieurs utilisateurs connectés au même moment sur Internet sont intéressés par le même produit. Le premier utilisateur à effectuer une réservation sera prioritaire. Si une réservation ne peut pas être honorée par TRAVELHORIZON BV pour cause de non disponibilité du produit, le client en sera informé par courrier électronique (email : service_client@travelhorizon.com) ou par courrier. De nouvelles offres de séjours seront proposées sous réserve de disponibilité. En cas de refus du client, toute somme versée par le client pour effectuer la réservation lui sera immédiatement retournée.

4 - Les prix forfaitaires des voyages ou séjours sont fixés en fonction de nuitées. Dans la durée sont inclus le jour du départ (à compter de l'heure de convocation) et le jour de retour à l'heure d'arrivée. De ce fait, si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée se trouvaient écourtées par une arrivée tardive et/ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait être envisagé. Pour certaines prestations sur place comme les remontées mécaniques, la durée ne comprend pas les jours de départ et d'arrivée.

5 - La description des prestations hôtelières et des autres services étant rédigée lors de nos visites sur place, des modifications peuvent intervenir (équipements supplémentaires ou déficients) ; TRAVELHORIZON BV s'efforcera dans la mesure du possible d'en informer le participant lors de l'inscription, à défaut de la mise à jour des sites Internet.

6 - Transport avec voiture personnelle : le client doit prévoir les assurances internationales auprès de sa compagnie et la plaque d'immatriculation à l'arrière du véhicule. En cas de panne ou de retard dus aux encombrements de la circulation, TRAVELHORIZON BV ne pourrait supporter les frais supplémentaires ou les frais d'annulation qui résulteraient de la non présentation aux ports ou/et aux hôtels.

7 - Sports : des cautions sont souvent demandées pour le prêt du matériel sportif ou des jeux de société (raquettes, jeux, etc...) ; elles sont rendues à la restitution en bon état du matériel.

8 - Animaux domestiques : dans la mesure du possible, TRAVELHORIZON BV indique dans ses descriptifs les établissements qui acceptent les animaux de compagnie, et à quelles conditions (rubrique « Animaux domestiques acceptés » sur les sites). Si aucune mention n'est faite à ce sujet, le client doit par défaut considérer que l'établissement n'accepte pas les animaux, ou bien s'informer sur ce point auprès de TRAVELHORIZON BV avant toute réservation. Aucune réclamation ou supplément de prix ne pourra être demandé à TRAVELHORIZON BV pour des animaux domestiques acceptés ou pas dans les descriptifs des établissements. Ces suppléments de prix seront à la charge des clients.

9 - Les prestations supplémentaires commandées directement sur place et sans passer par l'intermédiaire de TRAVELHORIZON BV ne rentrent pas dans le champ d'application de ces conditions générales et particulières de vente. TRAVELHORIZON BV ne pourrait en aucun cas supporter les frais supplémentaires ou les frais d'annulation liés à ces prestations

10 – Les prix ne comprennent jamais : les frais de passeport, de visa de vaccination et autres formalités, l' assurance annulation et/ou assistance de voyage, l' assurance garantie neige, les boissons, les excursions facultatives, les pourboires, les dépenses personnelles : téléphone, boissons, les taxes de séjours, service aéroport et plus généralement toutes les prestations non incluses dans la confirmation de réservation.

11 - TRAVELHORIZON BV n’est pas responsable de toute prestation obligatoire à régler sur place (taxe de séjour, frais de sanitisation, linge de lit, etc…).Ces prestations sont données à titre indicatif sur le bon d’échange hébergement.

12 - Les promotions ou réductions ne sont en aucun cas rétroactives. En aucun cas le client ne peut exiger l’application d’une promotion, d’une réduction ou d’une remise publiée ultérieurement à la date de sa réservation.

C. MOYEN DE PAIEMENT

1 - Par cartes bancaires (Visa, Mastercard) : toute réservation sera enregistrée par un paiement par carte bancaire (Visa, Mastercard). Travel Horizon s’engage à fournir un moyen de paiement sécurisé via le Crédit Agricole.

2 - En espèces : aucun paiement en espèces (pièces ou billets), par mandant cash, valeur déclarée ou tir groupé ne sera accepté. Travel Horizon se dégage de toute responsabilité concernant ce moyen de paiement.

3 - Par virement bancaire : le client aura la possibilité de faire des virements bancaires dans les pays suivants sur les numéros de compte suivants. Le client devra faxer (+33 (0)1 77 78 65 56) ou envoyer par courrier électronique (email : service_client@travelhorizon.com) la preuve de versement dans les 24 heures. En cas de non réception, TRAVELHORIZON BV pourra annuler la réservation. Les frais pour les virements bancaires étrangers seront à la charge du client.

Pays	Nom de la banque	Bic	Iban
France	Crédit Agricole Pyrénées Gascogne	AGRIFRPP869	FR7616906000425102817962441
Belgique	ABN AMRO Bruxelles	ABNABEBR	BE43721520677601
Hollande	ABN AMRO Diemen	ABNANL2A	NL58ABNA0414164199
Allemagne	ABN AMRO Diemen	ABNANL2A	NL58ABNA0414164199
Grande-Bretagne	ABN AMRO Diemen	ABNANL2A	NL58ABNA0414164199
Autres pays	ABN AMRO Diemen	ABNANL2A	NL58ABNA0414164199

4- Les chèques vacances ou autres bon de réduction ne sont pas acceptés.

D. LE TRANSPORT

1-Transport en avion
L'organisateur de ces programmes de voyages précise que les compagnies aériennes participantes, ainsi que leurs représentants, agents ou employés, sont dégagés de toute responsabilité en cas de plainte ou de réclamation ne concernant pas le transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans les conditions de transport.
Lignes franchisées, en sous-traitance ou en Code Share : les compagnies aériennes signent des accords de partenariat entre elles. Un vol numéroté sur une compagnie peut s'effectuer sous la franchise d'une autre compagnie (ex. île Maurice : vol air Mauritius en code share Air France, Seychelles : vol air Seychelles en code share avec Air France, etc.).
TRAVELHORIZON BV précise que les compagnies aériennes participantes engagent leur responsabilité pour les conséquences des incidents/accidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien des passagers et de leurs bagages, qui sont régies par les dispositions de la Convention de Varsovie ou les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné. Tout bagage enregistré, égaré ou endommagé doit obligatoirement faire l'objet d'une déclaration auprès des compagnies. Attention : le prix des billets low-cost ne comprend pas la franchise bagages, qui devra être réglée lors de l'enregistrement.

2-Transport en autocar
Nous vous prions de bien vouloir noter les points suivants :

• Ce type de voyage nécessite l’acceptation d’une certaine convivialité, notamment pour le voyage de nuit.
• Des changements d’autocar en correspondance peuvent être demandés aux clients.
• Les horaires d’arrivée et de départ de station peuvent être soumis à des aléas indépendants de la volonté de l’autocariste. TRAVELHORIZON BV ne peut être tenu responsable de ces éventuels changements, qui ne donnent droit à aucune réduction ou remboursement.
• La diffusion des cassettes vidéo/dvd est sous la responsabilité exclusive du chauffeur.
• Le code de la route interdit de fumer dans les cars.
• Les conséquences de tout blocage prolongé d’un véhicule à cause d’un client peuvent lui être imputées.
• Le port des ceintures de sécurité est obligatoire.

3-Transport par ses propres moyens
Lors d’une réservation de séjour sans transport, TRAVELHORIZON BV vous donne directement rendez-vous au club, à la résidence ou à l'hôtel. Le jour de l'arrivée, les clients sont attendus à partir de 15h (17h pour les résidences) et avant 19h et doivent quitter l'hôtel, le club ou la résidence entre 10h et 12h le jour du départ.
En cas d'arrivée tardive (après 19h), le client doit impérativement informer par téléphone avant 19h soit TRAVELHORIZON BV, soit directement l'hébergeur pour convenir d'un rendez-vous afin que les clés de son logement puissent lui être remises.
Si le client ne prévient pas TRAVELHORIZON BV avant 19h (+33 (0)1 77 78 64 64), le client seul sera responsable de ne pas loger la première nuit dans son logement, il ne pourra pas réclamer une nuit de dédommagement ou une nuit à l’hôtel, même si les heures sur les documents de voyages sont plus tardives.

4- Conditions particulières liées au transport
Nous vous rappelons que les conditions d'affrètement des avions spéciaux et celles des départs groupés et de tarifs négociés sur vols réguliers font que la place abandonnée volontairement ou involontairement à l'aller et/ou au retour ne peut en aucun cas faire l'objet d'un remboursement.
- Il existe certaines conditions d'annulation particulières à certains circuits, croisières, etc. qui sont indiquées à l'endroit des programmes proposés.
- TravelHorizon BV ne peut être tenu responsable des retards de préacheminement aérien, ferroviaire, ou terrestre qui entraîneraient la non présentation du passager au départ pour quelque raison que ce soit, même si ce départ résulte d’un cas de force majeure, d’un cas fortuit ou du fait d’un tiers.
- Lors de votre retour dans votre pays d’origine TRAVELHORIZON BV n’est en aucun cas responsable de tout retard ou d’avance qui entraînerait des modifications de votre emploi du temps, ou l’impossibilité d’utiliser des moyens de transport en commun, ou d’hébergement. Prévoyez de la marge. La société TRAVELHORIZON BV se réserve le droit d’acheminer à sa charge le client par train sur tout ou partie du trajet en remplacement du trajet en car initialement prévu.
- Le transport en autocar étant soumis aux aléas routiers (embouteillages, incidents mécaniques, accidents, difficultés de circulation...), il se peut que votre autocar arrive en retard par rapport à l’heure prévue. Le maximum sera fait pour atténuer les perturbations entravant le bon déroulement du voyage. Dans tous ces cas, les participants ne peuvent prétendre à aucune indemnité. La durée de chacune des pauses durant les trajets est annoncée par l’accompagnateur ou le chauffeur. Il appartient au participant d’être présent au redémarrage du car. Le dernier jour du séjour, l’heure de retour est fixée soit par le programme distribué durant le trajet aller, soit par l’accompagnateur ou le réceptif en station. Tout participant ne se présentant pas au départ, au lieu et à l’heure prévus, devra rentrer par ses propres moyens et à ses frais.
- Dans le cas où des changements d’horaires et/ou de lieux de prise en charge auraient lieu après la remise des documents de voyage, TRAVELHORIZON BV s’engage à prévenir le voyageur dès que la modification est connue. Le voyageur est tenu de se présenter à l’endroit de départ défini dans les documents de voyage avec ses bagages 15 minutes avant le départ. TRAVELHORIZON BV se réserve le droit de ne pas desservir une ville de départ ou une station si le nombre de 15 participants n’est pas atteint. Dans ce cas, les clients sont informés 5 jours avant le départ.

E. LOGEMENT

1 - La classification des catégories hôtelières est indiquée selon les normes locales des pays concernés. Toutefois, des précisions vous sont données la plupart du temps sur nos sites Internet dans les rubriques de descriptifs d'hébergement et de chambres.
Chambre double : 2 lits jumeaux ou grand lit selon les hôtels et les destinations.
Chambre triple ou quadruple : les 3e et 4e lits sont souvent des lits d'appoint dans une chambre double (parfois lit de camp ou canapé).
Chambre individuelle : fait l'objet d'un supplément.
Pour les résidences, la classification est également indiquée selon les normes locales des pays concernés. Vous pouvez aussi trouver les descriptifs des hébergements et des appartements sur nos sites Internet.

2 - Attribution des chambres : les règlements de l'hôtellerie internationale précisent que les chambres sont attribuées à partir de 14h/15h et doivent être libérées avant 12h, quelles que soient les heures d'arrivée et de départ (sauf cas particulier).
Pour les résidences, les appartements sont en général disponibles à partir de 17h et doivent être libérés avant 10h, quelles que soient les heures d'arrivée et de départ. Dans tous les cas, le client se doit de valider ces horaires auprès de TRAVELHORIZON BV.

3 - Photos et illustrations : les meilleurs efforts sont faits pour fournir des photos et illustrations donnant au client un aperçu des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet d'indiquer au client la catégorie ou le niveau de confort d'hébergement et ne peuvent être source d'engagement au-delà de cet objet. Les photos et illustrations ne sont pas contractuelles.

F. FRAIS DE DOSSIER

Les frais de dossier s'élèvent à 38 euros par réservation pour toute réservation effectuée par notre centre d'appels ou nos agences de voyages.

Conditions particulières pour les achats sur Internet
- Une réduction de 50 % soit 19 euros par réservation est consentie lorsque la réservation est effectuée sur Internet et que le paiement s'effectue par téléphone (par carte bancaire). Si le paiement s’effectue par téléphone pour d’autres moyens de paiement (par chèques ou virement), la réduction des frais de dossier ne sera pas appliquée (soit 38€).
- Lorsque la réservation est faite sur Internet sans l’intervention de notre centre d’appels avec paiement sur notre module sécurisé (SSL, Secure Socket Layer, de l'un de nos établissements bancaires), nous accordons 75 % de réduction sur les frais de dossier, qui s'élèvent alors à 9€ par réservation.
Les frais de dossier ne sont pas remboursables et ne donnent droit à aucun remboursement en cas d’annulation ou de modification du dossier.

G. REPAS

1 - Hôtellerie
Classification : l’indication du nombre d’étoiles attribué aux hôtels figurant dans le descriptif sur le site Internet correspond à une classification établie en référence aux normes locales du pays concerné.
Petit déjeuner : service dans les chambres souvent avec supplément. Dans certains hôtels petit déjeuner-buffet. Petit déjeuner en « kit » dans les chambres dans certains hôtels, à préparer soi-même.
Déjeuner (ou dîner) buffet : plats au choix sur un buffet. Possibilité de se servir à volonté, quelquefois plats chauds servis à table, entrées et desserts au buffet.
Demi-pension : les repas ne peuvent excéder le nombre de nuits. Parfois, le déjeuner ou dîner peut être imposé dans le cadre de la demi-pension.
Pension complète : les repas n'excèdent pas le nombre de nuits.
Vin inclus : dans certains clubs ou hôtels (pour les adultes exclusivement), le vin est inclus. Non consommé, celui-ci ne sera pas remplacé par d'autres boissons et ne fera l'objet d'aucun remboursement. Les autres boissons ne sont pas incluses pour les enfants.

Réveillons : parfois obligatoires. Les hôteliers n'appliquent pas toujours des réductions sur ces repas pour les enfants (nous consulter).

2 - Résidences de tourisme
La plupart des appartements des résidences de tourisme disposent d'une cuisinière ainsi que de l'équipement nécessaire pour la cuisine.
La plupart des appartements fournissent également des oreillers et des couvertures. Les draps de lit ne sont pas toujours compris. Cela sera indiqué dans vos documents de voyage.
L'achat de nourriture, condiments, produits vaisselle, etc… est à la charge du participant.

3 - Paniers repas
Il existe 4 types de paniers repas : Etudiant, Tradition, Chef, Mixte.
Les paniers repas enfants (moins de 12 ans) ne peuvent être commandés qu'en complément d'une commande d'un panier repas adulte par famille.
Le client ne peut acheter que deux paniers repas enfants maximum pour un adulte.
Le panier repas Mixte ne peut pas se commander seul mais seulement à partir de deux personnes.
En cas de commande inférieure à 10 paniers repas pour une même station, nous nous réservons le droit d'annuler les livraisons. Dans ce cas, vous serez prévenus et remboursés dans les 7 jours précédents votre départ.
Les paniers repas ne donneront lieu à aucun remboursement une fois cette prestation commandée.

H. SERVICE CONSOMMATEUR

Selon le Journal Officiel des Consommateurs Européens LI158 et des directions du Conseil, le consommateur doit faire sur place impérativement par écrit toutes les constatations concernant l'insuffisance des services dans les prestations hôtelières. Les hôteliers refusent tout remboursement si la réclamation ne leur a pas été présentée par écrit pendant le séjour. Nos hôtesses et délégués ont tout pouvoir et mission pour rechercher localement une solution à l'amiable pour vous satisfaire pendant votre séjour. Toute réclamation doit être adressée par pli recommandé par l'intermédiaire de l'agence de voyage où le client s'est inscrit dans le mois suivant le retour avec les documents justificatifs ou directement auprès de TRAVELHORIZON BV le cas échéant (TRAVELHORIZON BV, dont le siège est situé Randwijksingel 35 – 6229 EG Maastricht - Pays-Bas). Le non respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement de ce dossier.

I.BAGAGES

Travelhorizon BV n'est en aucun cas responsable de la perte, de la détérioration ou du vol des bagages. Les bagageries ne sont pas toujours gardées et n'engagent en aucun cas la responsabilité de Travelhorizon BV, même si ces dernières sont payantes. Le client est donc tenu de veiller tout particulièrement à ses bagages au cours des embarquements, débarquements et entreposage, afin de s'assurer contre toute éventualité de perte, vol ou détérioration. Aucune assurance couvrant ces risques n'est incluses directement dans nos produits, à l'exception de celle souscrite par le transporteur là où sa responsabilité peut clairement être engagée.
Les soutes des cars ayant un volume limités à une valise ou un sac de dimension normale et un sac à main et éventuellement un set de matériel de ski par personne. Les autres objets encombrants (caisse de nourriture, parapentes, sacs supplémentaires, …) ne seront pas acceptées au départ du car, sauf autorisation écrite de Travelhorizon BV.

J. RESPONSABILITE DU PARTICIPANT

1 - Tout voyage ou séjour interrompu ou écourté ou toute prestation terrestre non consommée du fait du participant, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement.

2 - Le client a le devoir d'attirer l'attention du vendeur sur tout élément déterminant de son choix et sur toute particularité le concernant, et doit le faire indiquer dans le contrat d'inscription que lui remet l'agence de voyage.

3 - Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient en acceptant en même temps le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant toute une série de prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par l'organisateur.

4 - Pour les femmes enceintes de moins de huit mois (au moment du voyage), une déclaration de décharge de responsabilité devra être remplie et fournie à TRAVELHORIZON BV.

5 - Toute réclamation devra obligatoirement être présentée aux services de gestion de l'hébergement mis en cause par écrit pendant le séjour. Le client devra nous communiquer par écrit, par courrier électronique (service_client@travelhorizon.com) ou par fax (+33 (0)1 77 78 65 56) toutes les informations concernant la non-exécution constatée sur le contrat.

6 - Passagers handicapés : selon les pays et les lois en vigueur dans ces pays (se renseigner avant le départ), certains hôtels sont équipés pour accueillir les personnes handicapées. Une demande préalable doit leur être adressée pour accord. Il est important de mentionner le handicap au moment de la réservation. Sans cette mention, aucune réclamation ne sera prise en compte au retour si les installations ne sont pas adaptées aux besoins. Toute personne dont la mobilité est réduite (voyageant avec ou sans accompagnateur) par suite d'une incapacité sensorielle ou motrice, de l'âge,

de la maladie ou tout autre cause génératrice d'un handicap dans l'usage du transport aérien, ferroviaire, maritime ou terrestre, et dont la situation requiert une attention particulière et une adaptation à ses besoins dans les services offerts, doit nécessairement nous mentionner cette particularité à la réservation, une demande spécifique devant être adressée aux prestataires.

K. DOCUMENTS DE VOYAGES

Les documents de voyage (vouchers) sont envoyés au client par courrier électronique (email) quelques jours avant le départ. Sur simple demande pendant la réservation, les documents pourront être envoyés par courrier ou par fax avec un supplément pour les frais de dossiers qui seront portés automatiquement à 38 euros. Le client doit impérativement lire et imprimer ces documents et les emporter lors de son voyage pour les présenter éventuellement aux prestataires qui en feront la demande.
Les forfaits à domicile sont envoyés 15 jours avant le départ au domicile du client. Le client s'engage à téléphoner au service client la veille du départ en cas de non réception (+33 (0)1 77 78 64 64), TRAVELHORIZON BV enverra alors les documents de voyages par courrier électronique (email) et les forfaits à domicile seront annulés. TRAVELHORIZON BV se dégage de toute responsabilité concernant les envois postaux.
En aucun cas TRAVELHORIZON BV ne pourra supporter les frais supplémentaires ou d'annulation qui résulteraient de la non présentation des documents requis.
L'accomplissement des formalités administratives et sanitaires et les frais de passeport, carte d'identité, visas, vaccination etc. incombent au participant.
En raison de l'évolution des situations politiques et sanitaires de certains pays, il appartient au client de se renseigner avant son départ auprès de TRAVELHORIZON BV des formalités en vigueur à la date de son départ.

L. MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DU PARTICIPANT

1 – Modification
Une seule modification par dossier et à plus de 42 jours avant le départ est autorisée sans frais si la date de départ, la destination, l'hôtel de séjour ou le circuit, la résidence, le circuit ou le transport ne sont pas modifiées pour les cas suivant :

a Prolongation de séjour,
b Augmentation du nombre de clients,
c Changement des noms des clients.
d Augmentation des options

Une autre modification ou une modification à moins de 42 jours avant le départ, dans les cas"a, b et c et d" sera facturé 38 euro de frais de modification.

Dans les autres cas où la date de départ, la destination, l' hôtel, la résidence, le circuit, le transport seront modifiés, les conditions d' annulation seront applicables. Ces frais ne sont pas remboursables par la compagnie d'assurance en cas d'annulation.

Toute option commandée ne pourra être modifiée que jusqu'à 21 jours avant le départ. TRAVELHORIZON BV ne pourra satisfaire la demande d'option si le client ne communique pas les noms, prénoms et dates de naissance des participants.

Aucune modification ne sera possible pour le transport en général. Il n'est pas possible de modifier les noms des clients, d'augmenter le nombre de clients et de prolonger le séjour pour le transport aérien et le transport en car. Si le client veut modifier son transport, il devra effectuer une annulation (voir conditions d'annulation) puis une nouvelle réservation.

2 - Annulation
a. Toute annulation doit être notifiée par courrier électronique à service_client@travelhorizon.com ou par fax (+33 (0)1 77 78 65 56) et/ou par lettre recommandée avec accusé de réception, le jour de réception de la notification déterminant la date effective d'annulation à l'adresse suivante :
TRAVELHORIZON BV - Randwijksingel 35 – 6229 EG Maastricht - Pays-Bas
Dans le cas où le client a souscrit une assurance annulation voyages, des pièces justificatives seront demandées.
L'annulation est prise en compte dès réception du mail ou du fax.

b. Dans le cas où le client veut annuler et que le dossier rentre dans les conditions générales et particulières d'assurance annulation, une franchise de 50 euro sera retenue. Les frais de dossier ainsi que toutes les assurances souscrites ne seront pas remboursées.

c. Dans le cas où le client n'a pas souscrit d'assurance annulation voyage ou ne rentre pas dans les conditions générales et particulières d'assurance annulation, les frais d'annulations s'appliquent suivant le tableau ci-dessous. Toute annulation partielle ou totale du voyage et/ou des options entraîne des frais variables, à payer à TRAVELHORIZON BV.

Nombre de jours avant le départ	Frais d'annulation du voyage	Frais d'annulation d'options
+ de 60:	50€	Pas de frais
Entre 60 et 45:	25 % du montant total de la réservation	25 % du montant total de l'option
Entre 45 et 31:	50 % du montant total de la réservation	50 % du montant total de l'option
De 31 à 21:	75 % du montant total de la réservation	75 % du montant total de l'option
- de 21:	100 % du montant total de la réservation	100 % du montant total de l'option

Non présentation : 100% de frais pour les voyages et les options.
Formule vols seuls et/ou charters : de l'inscription à la non présentation : 100% de frais

d. Les transports, les assurances, les frais de dossier et de modifications ne seront en aucun cas remboursés

e. TRAVELHORIZON BV pourra annuler toute réservation dont le solde n'aura pas été réglé à 30 jours du départ. Le montant de l'acompte déposé par le client à la réservation ne pourra être réclamé par celui-ci. TRAVELHORIZON BV pourra également réclamer les montants non payés par le client conformément au tableau ci-dessus en fonction de la date de réception de l'annulation.

f. Tout séjour commencé sera considéré comme entièrement exécuté et ne donnera lieu à aucun remboursement.

g. Si le client renonce, au cours du séjour, à une ou plusieurs des prestations ou options commandées, il ne saurait exiger une quelconque diminution du prix de la part de TRAVELHORIZON BV.

6 - Options
Toute annulation d'options devra suivre le tableau des annulations d'options ci-dessus. Cas particulier : les transport ne sont en aucun cas remboursables.

Toute option commandée et non utilisée (remontées mécaniques, autocar, location de matériel, paniers repas, cours de ski…) ne donnera lieu à aucun remboursement de la part de TRAVELHORIZON BV.

M. MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

1 - Lorsque, avant le départ, le voyage est modifié sur des éléments essentiels, le client peut, dans un délai de sept jours après en avoir été averti :
Soit mettre fin à la réservation et seules les sommes payées à l'organisateur pourront lui être réclamées, à l'exclusion de toute autre indemnité.
Soit accepter de participer au voyage modifié. Il accepte alors les modifications apportées ainsi que la diminution ou l'augmentation du prix que celles-ci entraîneront et renoncera par là à toute réclamation portant sur les modifications portées au voyage.

2 - En cas de force majeure (grèves, mauvaises conditions atmosphériques, incidents techniques, etc.) entraînant l'annulation du parcours « aller », seul le remboursement des sommes payées à l'organisateur pourra lui être réclamé, à l'exclusion de toute autre indemnité. En cas de retour différé dû aux raisons de force majeures citées ci-dessus, l'organisateur n'assumera que les frais des prestations préalablement prévues, à l'exclusion de tous les autres frais.

3 - Dans tous les cas où l'organisateur serait contraint de modifier sur des éléments essentiels le déroulement du voyage ou du séjour, en raison de circonstances indépendantes de sa volonté ou pour des motifs inspirés par l'intérêt ou la sécurité du voyageur, celui-ci percevrait uniquement les sommes correspondant aux prestations non exécutées et non remplacées.

4 - Les retards des départs et retours, causés éventuellement en période de trafic intense, par les nombreuses rotations des appareils, les impératifs de sécurité, les grèves, les incidents techniques, les conditions atmosphériques, etc., ne peuvent entraîner aucune indemnisation, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévue.

5 - Il est possible que certains horaires communiqués subissent ultérieurement des modifications. Vous en serez informé par votre agence de voyage avant le départ ou par nos représentants si ce changement intervient durant votre séjour à l'étranger. Certains vols affrétés peuvent être des vols de nuit ou des vols très matinaux, avec des horaires imposant quelques contraintes (voir « Attribution des chambres »). L'organisateur se réserve le droit de modifier les types d'appareils et les horaires. Les vols peuvent être directs ou avec une ou plusieurs escales sans préavis.

6 - Un changement d'aéroport peut avoir lieu à PARIS (entre ORLY ou ROISSY et vice-versa). Nous ne pourrons être tenus responsables des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de causes indépendantes de notre volonté.

N. ASSURANCES COMPLEMENTAIRES

Pour certains pays, les vaccinations ou les traitements de prévention contre le paludisme et la malaria ne sont pas obligatoires mais conseillés. La protection de votre santé est sous votre responsabilité. Des mesures simples et efficaces peuvent vous protéger. Pensez-y suffisamment à l'avance car

certaines vaccinations nécessitent plusieurs injections. Prévoyez dans vos bagages les médicaments habituels de première urgence.
Vous pouvez également souscrire sur nos sites des assurances complémentaires. Vous pouvez imprimer directement les conditions générales et particulières d'assurance sur nos sites Internet ou les obtenir sur simple demande par téléphone au (+33 (0)1 77 78 64 64),.
Assurance secours-rapatriement sur les pistes.
Assurance garantie neige.
Assurance annulation.
Les assurances ne sont ni modifiables ni remboursables. Les assurances annulation et garantie neige doivent être souscrites lors de la réservation.
Les assurances requièrent obligatoirement les noms, prénoms et dates de naissance des participants au séjour. L'absence de ces données relève de la responsabilité du client et ne pourra en aucun cas être reprochée à TRAVELHORIZON BV.

O. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES DE L'UTILISATEUR

1-Lettres envoyées par courrier électronique (email : Newsletters)
Toute inscription sur les sites Internet après consultation des offres vaut comme inscription aux bulletins d'informations de la société TRAVELHORIZON BV. La désinscription à ces bulletins peut se faire à tout moment par simple demande en suivant ces liens :
Pour les marques TH et Skihorizon : http://www.skihorizon.com/travel/fr/static/desinscriptionNL.asp
Pour la marque Spahorizon : http://www.thalatel.com/fr/static/desinscriptionNL.asp
Pour la marque Halloween :
http://lbv5.mperf.com/form.aspx?GV1=B2D103E0000000000000000000000002W6
Pour la marque Totem :
http://lbv5.mperf.com/form.aspx?GV1=B2D103E0000000000000000000000001LX
Pour les marques Net4ski ou net4holidays :
http://lbv5.mperf.com/form.aspx?GV1=B2D103E0000000000000000000000002W4

2 - Données personnelles
Les sites, exploités par TRAVELHORIZON BV, ont été régulièrement déclarés auprès de la CNIL, sous le numéro 789365.
Les informations que vous communiquez sur les sites permettent à TRAVELHORIZON BV, ainsi qu'à ses partenaires, de traiter et d'exécuter ses commandes. Conformément à l'Article 27 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, les informations indispensables à TRAVELHORIZON BV, ainsi qu'à ses partenaires pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un astérisque dans les pages du site. Les autres informations demandées, pour lesquelles la réponse est facultative, sont destinées à mieux vous connaître ainsi qu'à améliorer les services qui vous sont proposés, tout en en assurant la sécurité.
Sauf avis contraire de l'utilisateur, TRAVELHORIZON BV est susceptible de transmettre les informations qui le concernent à ses partenaires commerciaux, au-delà des transmissions d'informations qui sont strictement nécessaires pour exécuter les commandes. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (Article 34 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978). Vous pouvez l'exercer en adressant un courrier au Service Client de TRAVELHORIZON BV, Randwijksingel 35 – 6229 EG Maastricht- Pays-Bas.

P. MINEURS

Les parents ou tuteurs légaux sont responsables de tous faits ou accidents dont le mineur serait l'auteur. Ils doivent contresigner le bulletin d'inscription pour le séjour du mineur (le cas échéant) et établir une attestation manuscrite autorisant le mineur à quitter le territoire ou à partir en vacances. Cette attestation dégage TRAVELHORIZON de toute responsabilité des faits et gestes du mineur sur place. Un exemple d'attestation parentale existe sur nos sites Internet ou est disponible sur simple demande au centre d'appels (+33 (0)1 77 78 64 64), Vous devez impérativement envoyer cette attestation par fax (+33 (0)1 77 78 65 56)) ou par courrier électronique (email : service_client@travelhorizon.com) en précisant le numéro de client et son nom.

Q. DROIT APPLICABLE

Conformément à l'Article 3 de la Convention de Rome, à la Directive Commerce électronique du 8 juin 2000, les parties conviennent que ces Conditions de vente et d'utilisation sont soumises au droit des Pays-Bas et désignent contractuellement les tribunaux des Pays-Bas pour régler judiciairement leurs différends.

R. DISPOSITIONS FINALES

Le fait que TRAVELHORIZON BV ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes Conditions générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par ces dernières à se prévaloir ultérieurement d’une quelconque desdites dispositions.
Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions générales serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante. Dans ce dernier cas, les parties négocieront son remplacement par une disposition ayant un effet économique équivalent.
Tout cas de force majeure, y compris l'interruption des moyens de télécommunications, la grève des transporteurs, des hôteliers, des aiguilleurs du ciel ou des contrôleurs aériens, suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Vous supporterez donc toutes les conséquences pécuniaires résultant de la survenance d'un cas de force majeure affectant l'exécution des obligations de TRAVELHORIZON BV.