

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – VOYAGES À FORFAIT

### 1. Identité de l'organisateur :

Travel Horizons SRL  
Rue du Fond Cattelain 2/2.2 1435 Mont-Saint-Guibert  
BE 1036.669.088  
TVA : 1036669088  
E-mail : [contact@travel-horizons.com](mailto:contact@travel-horizons.com)  
Téléphone : +32470984019  
Site internet : [www.travel-horizons.com](http://www.travel-horizons.com)

L'organisateur agit en qualité d'organisateur de voyages et peut également intervenir en qualité d'intermédiaire pour certains services de voyage. Travel Horizons SRL disposera d'une garantie d'insolvabilité auprès du Fonds de Garantie Voyages

### 2. Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente de voyages à forfait au sens de la loi belge du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage. Toute réservation implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

Avant la conclusion du contrat, le voyageur reçoit le formulaire d'information standard légalement prévu, dont les informations font partie intégrante du contrat.

### 3. Réservation et conclusion du contrat

La réservation devient définitive après :

- acceptation des présentes conditions générales ;
- confirmation écrite de réservation ;
- réception de l'acompte demandé.

L'organisateur se réserve le droit de refuser une réservation sans devoir motiver sa décision. Le voyageur reconnaît avoir pris connaissance des informations précontractuelles, du programme du voyage, des formalités administratives et des présentes conditions avant la conclusion du contrat.

Le contrat ou sa confirmation reprend notamment :

- que l'organisateur est responsable de la bonne exécution de tous les services ;
- le nom et coordonnées de l'entité de protection contre l'insolvabilité ;

### 4. Prix du voyage

Les prix sont indiqués en euros et par personne, sauf mention contraire. Sauf indication contraire, les prix comprennent uniquement les services mentionnés dans le programme du voyage.

Les prix peuvent notamment inclure :

- transports ;
- hébergement ;
- transferts ;
- excursions mentionnées ;
- repas mentionnés ;
- accompagnement ;

Les prix ne comprennent notamment pas :

- dépenses personnelles ;
- boissons ;
- pourboires ;
- assurances ;
- frais de passeport, visa ou vaccination ;
- excursions optionnelles ;
- taxes locales ou touristiques à payer sur place ;
- suppléments bagages ;
- suppléments liés aux demandes spéciales.

Après conclusion du contrat, le prix ne peut être augmenté que dans les cas prévus par la loi (carburant, taxes, taux de change) et uniquement si cela est explicitement prévu. Toute augmentation > 8 % donne droit au voyageur de résilier sans frais. Le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de baisse des coûts correspondants. Aucune augmentation n'est possible moins de 20 jours avant le départ.

## **5. Paiement**

Sauf mention contraire, un acompte est demandé à la réservation. Le solde du voyage doit être payé au plus tard 30 jours avant le départ. Toute réservation effectuée moins de 30 jours avant le départ devra être intégralement payée au moment de la réservation.

Les paiements peuvent être effectués par :

- virement bancaire ;
- lien de paiement ;
- carte bancaire ;
- espèces dans les limites légales autorisées.

En cas de retard de paiement :

- des frais administratifs de 50 € pourront être appliqués ;
- les documents de voyage pourront être suspendus ;
- les conditions d'annulation normales resteront applicables.

Les frais de dossier restent dans tous les cas non remboursables.

## **6. Documents de voyage et formalités administratives**

Le voyageur est seul responsable de la conformité de ses documents de voyage.

Le voyageur doit notamment vérifier :

- la validité de son passeport ;
- les exigences de visa ;
- les formalités sanitaires ;
- les conditions d'entrée du pays visité ;
- les conditions de transit.

Certains pays exigent une validité minimale de 6 mois après la date de retour. Les passeports abîmés, déchirés ou détériorés peuvent être refusés par certaines autorités. Tout refus d'embarquement ou d'entrée sur le territoire reste sous l'entière responsabilité du voyageur. Aucun remboursement ne pourra être réclamé dans ce cadre.

## **7. Horaires, transports et retards**

Les horaires de vols, ferries, trains, autocars et transferts sont communiqués à titre indicatif et peuvent être modifiés par les prestataires. Les compagnies aériennes, itinéraires, escales ou horaires peuvent être modifiés sans préavis.

Le voyageur est seul responsable d'arriver suffisamment au minimum 3 heures avant un vol international ou européen sauf indication contraire.

L'organisateur ne pourra être tenu responsable :

- des embouteillages ;
- des retards SNCB ;
- des accidents ;
- des problèmes de parking ;
- des retards de taxi/Uber ;
- des contrôles de sécurité ;
- d'une mauvaise estimation du temps de trajet.

Tout voyageur absent au point de rendez-vous à l'heure indiquée sera considéré comme "no-show". Aucun remboursement ne sera accordé dans ce cas.

## **8. Bagages**

Les franchises bagages dépendent des compagnies aériennes et des transporteurs concernés.

Le voyageur est seul responsable du respect :

- du poids autorisé ;
- des dimensions ;
- des règles bagages cabine ;
- des conditions des compagnies low cost.

Tout supplément bagage reste à charge du voyageur.

L'organisateur ne pourra être tenu responsable :

- des pertes ;
- des vols ;
- des dégradations ;

- des retards bagages ;
- des objets oubliés.

Le voyageur reste responsable de ses effets personnels pendant toute la durée du voyage. Les objets de valeur (argent, bijoux, téléphone, drone, appareil photo, documents officiels, etc.) restent sous la responsabilité exclusive du voyageur.

### **9. Hébergement et chambres**

Les standards hôteliers peuvent varier selon les pays visités. Les classifications hôtelières correspondent aux normes locales. Les appréciations concernant le confort, la taille des chambres, la nourriture, la situation, la vue, les infrastructures restent subjectives.

Les chambres triples peuvent être composées :

- d'un lit d'appoint ;
- d'un canapé-lit ;
- d'une configuration différente selon les hôtels.

Toute personne réservant une chambre partagée accepte d'être logée avec une personne du même sexe. En l'absence de possibilité de partage, un supplément single pourra être imposé.

Les demandes spéciales :

- étage ;
  - vue mer ;
  - chambres communicantes ;
  - lit spécifique ;
- restent soumises à disponibilité et ne peuvent jamais être garanties.

L'organisateur ne pourra être tenu responsable :

- des nuisances sonores ;
- des travaux ;
- des insectes ;
- des conditions climatiques ;
- des coupures indépendantes de sa volonté.

### **10. Programmes et modifications**

Les programmes, horaires, visites et activités peuvent être modifiés en raison :

- des conditions météorologiques
- de la sécurité ;
- des décisions locales ;
- des grèves ;
- de la force majeure ;
- des contraintes opérationnelles.

L'ordre des visites peut être modifié sans ouvrir automatiquement droit à remboursement. Certaines excursions ou visites peuvent être accompagnées par des guides locaux anglophones ou dans une autre langue locale.

Certaines photos utilisées à titre illustratif sur les réseaux sociaux, flyers ou supports marketing peuvent différer de la réalité selon :

- la météo ;
- la saison ;
- la luminosité ;
- les conditions locales.

### **11. Excursions optionnelles et temps libre**

Les excursions réservées directement sur place auprès de prestataires locaux ne relèvent pas de la responsabilité de l'organisateur. Pendant les temps libres, le voyageur reste entièrement responsable de lui-même, de ses déplacements et de ses effets personnels.

### **12. Activités spécifiques et condition physique**

Certains voyages nécessitent une bonne condition physique. Le voyageur est tenu de signaler toute situation médicale, mobilité réduite ou condition particulière susceptible d'impacter le voyage.

Certaines activités comportent des risques inhérents, notamment :

- snorkeling ;
- quad ;
- bateau ;
- randonnée ;
- désert ;
- montagne ;

- activités nautiques.

Le voyageur reconnaît participer à ces activités sous sa propre responsabilité.

### **13. Voyages en autocar**

Pour les excursions d'une journée, les places dans l'autocar sont généralement libres. Pour les séjours avec nuitée(s), un système de placement peut être organisé. L'organisateur se réserve le droit de modifier les placements pour des raisons organisationnelles. La consommation excessive d'alcool, l'usage de stupéfiants et tout comportement dangereux sont strictement interdits dans l'autocar. Les toilettes du bus sont réservées aux cas d'urgence. Les pauses sont organisées selon les obligations légales des chauffeurs et les contraintes du trajet. Toute dégradation causée par un voyageur restera à sa charge.

### **14. Comportement des voyageurs**

Tout comportement :

- agressif ;
- irrespectueux ;
- dangereux ;
- perturbateur ;
- discriminatoire ;
- mettant en danger le groupe ;

pourra entraîner l'exclusion immédiate du voyage sans remboursement. Les frais de retour éventuels resteront à charge du voyageur concerné.

### **15. Annulation par le voyageur**

Toute annulation doit être communiquée par écrit. Les frais suivants pourront être appliqués :

- plus de 60 jours avant départ : remboursement possible après déduction :

- des frais de dossier ;
- des frais déjà engagés ;
- des billets d'avion non remboursables ;
- des prestations déjà réservées

- entre 30 et 60 jours avant départ : 50 % du montant total pourra rester dû, en plus des frais déjà engagés ;

- moins de 30 jours avant départ : 100 % du montant total reste dû.

Des frais administratifs fixes de 50 € restent applicables dans tous les cas. Les billets d'avion émis restent généralement non remboursables. Une assurance annulation est fortement recommandée.

### **16. Modification par le voyageur**

Toute modification demandée par le voyageur reste soumise à disponibilité et à l'accord des fournisseurs. Des frais administratifs de minimum 50 € pourront être appliqués. Les billets low cost sont généralement non modifiables et non remboursables. Les changements de nom restent soumis aux conditions des compagnies aériennes.

### **17. Cession du contrat**

Le voyageur peut céder son contrat de voyage à forfait à une autre personne qui remplit toutes les conditions du contrat (même âge, même type de chambre, etc.). Il doit en informer Travel Horizons SRL par écrit (email suffit) le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le départ. Le voyageur qui cède (l'ancien) et celui qui reprend (le nouveau) sont solidairement responsables du paiement du solde et des frais supplémentaires éventuels. Travel Horizons SRL informera le voyageur des coûts réels de cette cession (frais administratifs + frais des prestataires comme la compagnie aérienne).

Des frais administratifs de 50€ seront imposés.

### **18. Annulation ou modification par l'organisateur**

L'organisateur peut annuler un voyage si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Dans ce cas, les sommes versées seront remboursées sans indemnité complémentaire.

En cas de force majeure :

- catastrophe naturelle ;
- guerre ;
- pandémie ;
- fermeture de frontière ;
- instabilité politique ;
- grève ;
- décision gouvernementale ;

les remboursements dépendront des montants récupérés auprès des fournisseurs.

## **19. Responsabilité**

L'organisateur agit en qualité d'organisateur de voyages et coordonne différents prestataires.

Les compagnies aériennes, hôtels, chauffeurs, guides, restaurants et prestataires locaux restent responsables de leurs propres services.

L'organisateur ne pourra être tenu responsable :

- des décisions des autorités ;
- des refus d'entrée ;
- des problèmes douaniers ;
- des achats effectués sur place ;
- des pertes indirectes ;
- des événements indépendants de sa volonté.

## **20. Réseaux sociaux et communication**

Les informations pratiques peuvent être transmises via :

- WhatsApp ;
- e-mail ;
- réseaux sociaux ;
- autres outils de communication.

Le voyageur est responsable de consulter régulièrement les informations envoyées. Les groupes WhatsApp sont réservés exclusivement aux informations liées au voyage. L'organisateur se réserve le droit de retirer tout participant perturbateur du groupe. Sauf opposition écrite préalable du voyageur, les photos et vidéos prises durant le voyage pourront être utilisées à des fins promotionnelles.

## **21. Réclamations**

Toute réclamation doit être signalée immédiatement sur place afin qu'une solution puisse être recherchée. Toute plainte après le voyage devra être introduite par écrit dans un délai maximum de 7 jours après le retour. Les parties s'engagent à privilégier une solution amiable.

## **22. Droit applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises au droit belge. Tout litige relève de la compétence des juridictions belges compétentes.