

CONDITIONS DE VENTE

Lost Horizon (nom commercial de l'agence de voyage Horizon Chine) définit ses conditions de vente (CDV) en fonction des spécificités de ses voyages. Tout achat d'un voyage implique leur acceptation. Nous attirons votre attention sur le fait que les circuits accompagnés et les voyages privés ou sur mesure proposés depuis notre site Internet www.chinalosthorizon.com sont, au sens de la réglementation en vigueur, un forfait et, à ce titre, vous bénéficiez des droits reproduits à l'article 15 des présentes.

1. NOS OFFRES DE VOYAGES

Nos offres de voyage comprennent (1) des circuits accompagnés à réaliser en groupe et (2) des voyages privés ou sur mesure, dont la date de départ et l'itinéraire est conjointement validée avec l'aide de l'un de nos conseillers. Sont seules considérées comme contractuelles, les prestations mentionnées sur le devis du voyage transmis suite à une demande d'information, de réservation, ou le paiement d'un acompte en ligne. En cas de contradiction entre les informations d'un voyage contenues dans notre offre (brochure, site Internet...) et celles figurant sur le devis, ces dernières prévaudront.

1.1. LES CIRCUITS ACCOMPAGNES ET LES VOYAGES EN FAMILLE

Depuis notre site Internet www.chinalosthorizon.com et pour chacun de nos circuits accompagnés, nous mettons à votre disposition une information détaillée portant sur la nature et les spécificités du voyage. Vous pourrez notamment consulter (i) le programme du circuit jour par jour, (ii) des informations pratiques sur la destination envisagée et (iii) prendre connaissance de toutes informations utiles pour sa réalisation (niveau physique, nombre minimum de participants, ville de départ et d'arrivée...). Nos circuits sont susceptibles d'accueillir des enfants mineurs accompagnés d'un adulte, à condition que leur âge et leur aptitude physique rendent possible la réalisation du circuit dans des conditions normales. Nous vous précisons que nous proposons des circuits privés spécialement conçus pour les familles. Nous attirons votre attention sur le fait que nous proposons des séjours qui peuvent nécessiter un engagement physique plus ou moins important. En conséquence, nous vous recommandons de lire avec attention les informations mentionnant le niveau physique requis pour entreprendre le séjour envisagé. Il incombe donc à chaque participant de déterminer en fonction des informations délivrées s'il dispose des capacités nécessaires pour réaliser le séjour. En cas de doute et avant toute inscription, nous vous invitons à vous rapprocher de nous ainsi que de tout spécialiste (ex. : médecin traitant en cas d'antécédents médicaux) afin de valider votre capacité à entreprendre ce circuit.

1.2. LES VOYAGES PRIVATIFS

Vous avez la possibilité de privatiser un séjour. Vous devez pour cela prendre contact avec nous soit via notre site web, soit par mail, soit par téléphone, et nous préciser le séjour que vous souhaitez effectuer, la date de départ envisagée ainsi que le nombre de participants. Nous reviendrons par la suite vers vous avec un devis détaillé.

1.3. LES VOYAGES SUR MESURE

Vous avez la possibilité de réaliser avec nous un séjour sur-mesure. Il vous suffit de faire une demande de devis via notre site Internet à la rubrique « Contacts ».

2. LES MODALITÉS D'INSCRIPTION

Nous vous invitons à vous rendre sur notre site Internet www.chinalosthorizon.com pour faire une

demande de devis ou faire une demande d'inscription pour réaliser un voyage

2.1 DEMANDE DE DEVIS POUR LES VOYAGES PRIVATIFS ET SUR MESURE

Si vous êtes intéressés par un voyage personnalisé à vos dates et avec les voyageurs de votre choix (voyage privé ou sur-mesure), nous vous invitons à formuler une demande de devis sur notre site Internet depuis la rubrique dédiée.

2.3 INSCRIPTION

Une inscription est ferme et définitive dès lors qu'un accord commun sur un devis a été formalisé par mail et que le montant de l'acompte ou le prix total du voyage (selon la date du départ du voyage) a été réglé conformément à la procédure décrite à l'article 3 des présentes. À réception de votre inscription, Lost Horizon procédera à l'envoi de la facture après vérification de l'encaissement du prix réglé et de la disponibilité des prestations à votre date de départ. Si le séjour souscrit est complet et/ou indisponible à votre date de départ, Lost Horizon procédera au remboursement intégral des sommes versées dans les meilleurs délais et sans retenue d'aucune somme. Nous vous informons que 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 Lost Horizon concernant le voyage. Conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage.

3. CONDITIONS DE PAIEMENT

3.1. MODALITES DE PAIEMENT SELON LES CAS

- Pour toute inscription réalisée à plus de 30 jours de la date du départ du voyage, il sera procédé à un encaissement par Lost Horizon d'un acompte de 30 % du prix total du voyage. Le solde du prix du voyage devra être réglé, sans relance de notre part et être encaissé par Lost Horizon au plus tard 21 jours avant la date du départ. Tout retard dans le paiement d'un acompte et/ou du solde du prix sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 6 ci-après.
- Pour toute inscription à moins de 30 jours de la date du départ : vous devrez procéder au paiement du prix total du voyage.

3.2. MOYENS DE PAIEMENT

Votre séjour doit être payé (i) par transfert bancaire sur le compte professionnel de l'agence dont les coordonnées vous sont fournies dans le devis, (ii), par carte bancaire en ligne lorsque cette option vous est proposée, (iii), par chèque si vous ne pouvez pas effectuer de transfert bancaire (uniquement pour des paiements devant intervenir à plus de 30 jours de la date de départ du voyage), (iiii) et en dernier recours en espèces, dans la limite prévue à l'article D 112-3 du code monétaire et financier (soit 1000 euros par dossier).

Pour les voyageurs résidant en Chine et désirant payer leur voyage directement dans la monnaie locale (RMB), le séjour doit être payé par transfert bancaire sur le compte professionnel de notre agence partenaire en Chine, ou bien par paiement mobile (Wechat ou Alipay) auprès de cette même agence.

3.3. FACTURE

Pour tout paiement d'un voyage dans sa totalité dont le montant est validé et encaissé par Lost Horizon, il sera adressé à la personne ayant donné son accord sur le devis et procédé au paiement une facture au plus tard dans les 15 jours suivant l'encaissement du solde.

4. INFORMATIONS VOYAGE

4.1. FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession d'un passeport ou d'une carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité, document qui sera utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tous autres document(s)/justificatifs (visa/autorisations de sortie de territoire, livret de famille, etc.) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage. Lost Horizon délivre les informations relatives aux formalités pour tous les ressortissants de nationalité française. Pour les autres nationalités, nous sommes à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches. Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons que certains pays et/ou prestataires (notamment, les autorités douanières, les compagnies aériennes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et/ou des exigences relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle. À cet effet, nous pourrions être dans l'obligation de communiquer à ces prestataires, les données suivantes :

- Vos nom(s), prénom(s), date de naissance et sexe qui figurent sur le passeport ou CNI (si la destination le permet) que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa) ;

- Données relatives à un besoin d'assistance (enfants, personnes à mobilité réduite ou autres).

Il est important de préciser que si vous devez de votre côté remplir des formulaires administratifs pour l'accomplissement de votre voyage, vous devrez les renseigner avec les mêmes informations que celles transmises à Lost Horizon, à savoir, nom(s), prénom(s), date de naissance et sexe. À défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire (transit ou destination finale). Un voyageur, qui ne pourrait utiliser les titres de transports mis à sa disposition, faute de présenter les documents de police, douanier et/ou sanitaire requis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement du prix de son voyage. Lost Horizon ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par le voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires préalablement ou au cours du voyage (ex. perte des papiers d'identité et/ou billets d'avion...).

4.2. INFORMATIONS SUR LA SECURITE ET LES RISQUES SANITAIRES

Nous vous recommandons de consulter régulièrement avant votre départ la fiche pays relative au(x) pays de votre voyage sur le site en France du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) www.diplomatie.gouv.fr, rubrique « Conseils aux voyageurs ». Lost Horizon peut être amené à vous faire signer la fiche MEAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité. Risques sanitaires : nous vous recommandons également de consulter régulièrement les informations sur les risques du (des) pays de votre voyage et suivez les recommandations disponibles sur les sites (1) du ministère français des Solidarités et de la Santé : <https://solidarites-sante.gouv.fr/> et (2) de l'Organisation mondiale de la Santé : www.who.int/fr/

4.3. ACCESSIBILITE

Nos séjours requièrent une implication physique plus ou moins importante en fonction du niveau sportif requis et en conséquence tous nos séjours ne sont pas adaptables et/ou accessibles à tous. Nous vous invitons à nous contacter pour avoir de plus amples informations sur toutes questions relevant de l'accessibilité de nos voyages et pour tout besoin d'assistance au titre de votre transport en particulier en aéroport et/ou pendant les trajets.

4.4. VOYAGEURS MINEURS

4.4.1 Inscription

Lost Horizon accepte d'inscrire des voyageurs mineurs. Les demandes d'inscription de mineurs pour un voyage non accompagnés de leurs parents ou tuteurs, sous réserve de l'accord préalable de Lost Horizon, devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention «accord du père, de la mère ou du tuteur». En fonction de la destination, les mineurs doivent être en possession des documents administratifs requis : carte nationale d'identité, passeport à leur nom, d'une autorisation de sortie de territoire et/ou d'un visa. Il convient au préalable de se renseigner sur les documents exigés par le pays de destination en consultant les fiches pays du site www.diplomatie.gouv.fr.

4.4.2. Mineurs voyageant sans leurs parents, tuteurs ou autres personnes majeures

Depuis le 15 janvier 2017, une autorisation de sortie de territoire, pour tout mineur français voyageant à l'étranger sans ses parents, est obligatoire. L'enfant mineur qui voyage sans ses parents devra présenter les 3 documents suivants :

- Pièce d'identité du mineur : carte d'identité ou passeport selon les exigences du pays de destination ;
- Formulaire d'autorisation de sortie du territoire signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale ;
- Photocopie du titre d'identité du parent signataire.

Un numéro d'urgence vous sera indiqué sur la convocation aéroport.

4.4.3 Mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures

Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (livret de famille et carte nationale d'identité ou passeport). Le voyageur mineur devra également se munir en permanence au cours du voyage des coordonnées (nom, adresse et numéros de téléphone) de ses parents afin de pouvoir établir un contact direct avec ces derniers. Certains pays peuvent réclamer la preuve que l'autre parent autorise ce voyage.

5. MODIFICATIONS/INTERRUPTION DES PRESTATIONS DEMANDÉES PAR LE VOYAGEUR

5.1. PRESTATIONS DE TRANSPORT

Après l'inscription au voyage, toute modification portant sur le transport et notamment sur les noms/prénoms du ou des voyageur(s) est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités dont le montant devra impérativement être acquitté par le(s) voyageur(s), auprès de Lost Horizon, avant le départ.

5.2. AUTRES PRESTATIONS

Après l'inscription au voyage et avant la date de départ, les frais induits par toute demande de modification (ajouts ou retraits) de prestations de voyage, seront à la charge des voyageurs et à régler par tous moyens auprès de Lost Horizon. Faute de règlement, Lost Horizon ne saurait être tenu de procéder aux modifications souhaitées. À compter de la date du départ, toute demande de modification et/ou de non-réalisation de toute ou partie des prestations du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation demandée au cours du voyage sera à payer préalablement auprès de Lost Horizon ou des prestataires désignés.

5.3. CAS PARTICULIERS

Toute demande de modification portant sur la date de départ et/ou de retour pourra donner lieu à la

facturation de frais supplémentaires imposés par nos prestataires et qui vous seront répercutés.

6. CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION/RÉSOLUTION

Si vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant son commencement (date de départ), vous devez en informer dès que possible Lost Horizon et l'assureur par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé de réception. C'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour facturer les frais d'annulation. Important : l'assureur appréciera, sur la base des documents que vous lui communiquerez directement, la date du fait générateur à l'origine de l'annulation de votre voyage pour vous rembourser les frais d'annulation. La prime d'assurance et les éventuels frais d'inscription, de visa et d'envoi du passeport ne sont remboursables ni par Lost Horizon ni par l'assureur. En cas d'annulation de votre voyage, il sera fait application des dispositions énoncées au présent article.

6.1. ANNULATION/RESOLUTION PAR TOUS LES PARTICIPANTS

6.1.1. Barème de frais d'annulation/résolution pour tous les voyages Lost Horizon, il sera facturé les frais d'annulation/résolution ci-dessous :

- Plus de 60 jours avant le départ : 70€ de frais de dossier (500 RMB pour les voyageurs ayant payé leur voyage en Chine)
- De 60 à 31 jours avant le départ : 20 % du prix total du voyage ;
- De 30 à 21 jours avant le départ : 30 % du prix total du voyage ;
- De 20 à 7 jours avant le départ : 70 % du prix total du voyage ;
- moins de 7 jours avant le départ ou no-show : 100 % du prix total du voyage ;

6.2 Annulation/résolution par certains participants et maintien du voyage pour les autres (applicable pour les voyages privatisés et/ou sur mesure)

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un voyage privatisé et/ou sur mesure annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants, il sera facturé pour celui ou ceux qui annule(nt) :

- Les frais d'annulation visés à l'article 6.1 ci-dessus ainsi que
- Les frais et/ou les divers coûts engagés par Lost Horizon pour permettre le maintien du voyage souscrit au même prix pour les participants déjà inscrits et qui maintiennent leur participation au voyage. En tout état de cause, le prix d'un voyage privatisé et/ou sur mesure est fixé en fonction d'un nombre de participants déterminé et des prestations nécessaires à la réalisation du voyage. L'annulation d'un ou plusieurs participants a donc un impact direct sur le prix du voyage de tous les participants restants inscrits. Ces frais supplémentaires sont à supporter par le ou les participants qui annule(nt) leur participation au voyage. En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Lost Horizon et engagés par le ou les voyageur(s) tels que, frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

7. ASSURANCES

Lost Horizon vous propose deux formules d'assurance. Nous vous invitons à vérifier que vous ne bénéficiez pas par ailleurs de ces garanties. Les conditions générales et particulières de ces assurances ainsi que le document d'information produit correspondant sont consultables sur demande. Nous vous invitons à les lire attentivement. L'assurance proposée doit être souscrite au moment de l'inscription. Nous vous précisons qu'il vous appartient avant ou au cours de votre voyage de contacter personnellement la compagnie d'assurance qui garantit votre voyage pour

déclencher l'assurance. Dans les assurances proposées, la prime d'assurance et les frais de visa ne sont remboursables ni par Lost Horizon ni par l'assureur.

7.1. ASSURANCE ANNULATION

Cette assurance vous permet de pouvoir bénéficier d'un remboursement en cas d'annulation forcée avant le départ pour certaines causes non prévisibles (accident, deuil familial...). Le prix de cette assurance est directement indexé sur le prix du voyage souscrit.

7.2. ASSURANCE ASSISTANCE 24/24

Cette assurance est facturée 38€ pour tous nos voyages d'une durée de 30 jours maximum. Elle vous garantit une assistance en cas d'accident ou d'annulation forcée durant votre voyage.

7.3. PROCEDURE DE DECLARATION ET DE TRAITEMENT DES DEMANDES

Il vous appartient, avant ou au cours de votre voyage, de contacter l'assureur afin de déclencher l'assurance et de faire valoir vos droits.

a) Demande d'assistance médicale : Vous pouvez contacter Chapka pour toute demande d'assistance médicale 24 h/24 7 j/7 soit (A) par téléphone depuis la France n° : 01.41.85.93.16 ou depuis l'étranger n° : +33.(0) 1.41.85.93.16, soit (B) par mail : voyage@chapka.fr

b) Autres demandes : En cas d'annulation/résolution de votre voyage ou de la survenance de tout autre incident couvert par le contrat d'assurance voyage souscrit chez Lost Horizon (retard d'avion, perte de bagages, etc.), nous vous invitons à faire votre déclaration en ligne à l'adresse suivante : <https://www.chapkadirect.fr/index.php?action=my>

7.4. DELAI DE RENONCIATION

Si vous étiez déjà couvert pour les mêmes garanties par un autre contrat d'assurance, nous vous informons que vous disposez d'un délai de renonciation de 14 jours relatif uniquement à l'assurance souscrite et à condition que celle-ci n'ait produit aucun effet.

8. CONDITIONS DE TRANSPORT

Nos voyages n'incluent pas les transports aériens internationaux et domestiques. Cependant, Lost Horizon peut être amené si vous le demandez à inclure certaines prestations de transport, en particulier les transports aériens. Les points suivants (a), (b), (c), (d) et (e) ne concernent que les prestations incluant des transports.

a) Identité du transporteur : L'identité du ou des transporteurs susceptibles d'assurer vos transports au cours de votre voyage figure sur le descriptif du voyage (page web) ou sur le devis qui vous a été envoyé. En cas de modification après votre inscription, Lost Horizon s'engage à vous communiquer par tous moyens, dès qu'il en aura connaissance, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs, en particulier aériens. Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr

b) Changement d'horaires des transports : Nous ne connaissons pas les horaires exacts de vos transports (ex. : vols) au moment de la diffusion de notre offre de voyages. Pour le transport aérien, nous vous informons que les horaires des vols peuvent varier jusqu'au départ du voyage, et ce en fonction des autorisations de trafic données par les autorités compétentes aux compagnies. Nous vous communiquons les horaires dès qu'ils sont confirmés par le transporteur. Nous vous précisons que les temps d'escales sont généralement déterminés par les compagnies aériennes, selon leurs plans de vol et qu'ils peuvent être modifiés pour des motifs inhérents à la réglementation et à des circonstances extérieures au transporteur, sans que cela puisse constituer un motif d'annulation sans

frais. Tout vol peut intervenir à n'importe quelle heure du jour prévu et peut impliquer de se présenter à l'aéroport quelques heures avant le commencement de ce jour et au maximum 3 h avant.

c) Changement d'itinéraire, de gare et/ou d'aéroport : Tout transporteur peut être amené à modifier sans préavis non seulement les horaires, mais aussi l'itinéraire ainsi que les gares et/ou aéroports de départ et de destination, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques ou de grèves extérieures à Lost Horizon. Ces événements peuvent entraîner des retards, des annulations, ou des escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours. En cas de transport aérien, le voyageur détenant une carte d'embarquement demeure sous la protection et sous l'assistance de la compagnie aérienne.

d) Non-réalisation de la prestation de transport : En cas de non-réalisation de la prestation de transport réservée par le fait du voyageur, pour tout motif extérieur à Lost Horizon, le billet de transport aller et/ou retour sera annulé par le transporteur. Le voyageur devra alors, pour pouvoir réaliser le déplacement nécessaire à la poursuite du voyage, acheter à ses frais un ou plusieurs titres de transport. Pour les billets de transport aérien, les taxes d'embarquement des billets non utilisés sont remboursées sur demande (art. L 224-66 C. consom.).

e) Retard/annulation des prestations de transport : En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage, et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement, et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits, de conserver tous les documents originaux (billets, cartes d'embarquement ou étiquette bagage...) et de solliciter du transporteur tout justificatif écrit.

Dans le cas où le(s) voyageur(s) décide(nt) de renoncer au voyage avant la date de départ en raison de la survenance des modifications ci-dessus énoncées alors qu'elles n'affectent pas l'un des éléments essentiels du voyage, il(s) lui/leur sera/(ont) facturé(s) les frais d'annulation/résolution visés à l'article 6 ci-dessus.

9. MODALITÉS PARTICULIÈRES DE NOS VOYAGES

9.1. EXTENSION DE VOTRE CIRCUIT

Nous vous proposons de pouvoir avancer votre date de départ ou de reculer votre date de retour. À cet effet, nous vous invitons à faire votre demande auprès de votre conseiller pour connaître le montant du supplément de prix lié à cette modification.

9.2. CHAMBRES

Tous nos voyages (sauf mention contraire) sont prévus avec des hébergements en chambre double (deux personnes). Lorsque cela est possible, une chambre individuelle (1 personne) peut être demandée à Lost Horizon, avec facturation d'un supplément de prix.

9.3. MODIFICATION DE PROGRAMME POUR RAISON DE SECURITE

Le personnel d'encadrement choisi par Lost Horizon et ses partenaires (guides de haute montagne, accompagnateur moyenne montagne ou guides locaux) pour accompagner tout groupe de voyageurs est seul juge durant le voyage, de réaliser ou de modifier le programme prévu à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs et le bon déroulement du voyage voire pour faire face à des circonstances imprévues. Il est également habilité à suspendre et/ou interrompre le voyage d'un ou plusieurs voyageur(s) pour des raisons de sécurité. Une alternative au voyage sera proposée au(x) voyageur(s) concerné(s). En fonction des conditions climatiques et/ou de la condition physique des voyageurs, Lost Horizon, via son représentant, pourra être amené à proposer aux voyageurs un programme adapté et/ou la présence d'un guide supplémentaire. Les frais supplémentaires seront à la charge des voyageurs. L'interruption du voyage à l'initiative de tout voyageur ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

9.4. TAILLE DES GROUPES

-Pour les circuits accompagnés : Sauf stipulation contraire, la taille maximale des groupes pour nos voyages est de 15 personnes. Néanmoins, le nombre maximum peut être dépassé d'un participant dans le cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une autre personne. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions de votre voyage seront identiques.

-Pour les voyages privés et sur-mesure : Pour toutes les demandes de voyageurs qui souhaitent voyager ensemble, nous pouvons adapter l'encadrement et la logistique à la taille du groupe, si la destination le permet.

9.5. ANNULATION PAR LOST HORIZON POUR MANQUE DE PARTICIPANTS

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler un départ si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée au plus tard 20 jours avant le début du voyage. Une solution de remplacement pourra vous être proposée. Dans le cas où les alternatives proposées ne vous conviennent pas, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge (achat de billets d'avion ou de train, hôtel, matériel nécessaire au voyage...).

9.6. PRESTATIONS AVANT LE DEPART ET AU RETOUR DU VOYAGE

Pour chaque voyageur qui organise seul ses prestations avant départ et au retour du voyage (transport, hôtel...) compte tenu des contraintes liées au transport (cf. Article 8), Lost Horizon vous recommande d'acheter des prestations (titres de transport et autres...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables. En cas de survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers et/ou du fait du voyageur, qui modifierai(en)t les prestations du voyage souscrites chez Lost Horizon et/ou impliquerai(en)t la modification des prestations réservées par le(s) voyageur(s) (non incluses dans votre voyage), Lost Horizon ne saurait être tenu de rembourser les frais induits.

10. PRIX

10.1. CIRCUITS ACCOMPAGNES— VOYAGES EN GROUPE

Les prix applicables sont ceux accessibles sur le site Internet pour votre voyage. Le prix par voyage et par voyageur est fixé sur la base d'un nombre minimum de participants mentionné dans l'offre du circuit.

10.2. VOYAGES SUR MESURE

Les prix pour les séjours privés et sur-mesure ne sont pas indiqués car ceux-ci dépendent du nombre de personne, de la date de départ souhaitée, voire de la période. Le prix du voyage sera donc celui mentionné sur votre devis personnel émis par Lost Horizon, avec une date de validité (si celle-ci n'est pas mentionnée, la date de validité par défaut est de 7 jours). Nos devis sont toujours réalisés sous réserve de disponibilité des prestations proposées aux dates du voyage. Afin de réserver ces prestations, le voyageur devra payer le montant du prix figurant dans son devis selon les modalités de l'article 3.

10.3. POUR TOUS NOS VOYAGES

Le prix du voyage est ferme, définitif et en euros (ou en RMB pour les voyageurs résidant en Chine). Toutefois, conformément à l'article L211-12 du Code du tourisme, jusqu'à 20 jours du départ, nous pouvons opérer des ajustements à la hausse ou à la baisse, sans possibilité d'annulation/résolution de votre part, pour l'une ou l'autre (ou les deux) évolutions du prix suivantes : Du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, du niveau de taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par

un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement dans les ports ou aéroports, Lost Horizon vous facturera l'intégralité du coût supplémentaire induit. Votre refus de paiement de cet ajustement de prix sera considéré comme une annulation. Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé à Lost Horizon, avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/es voyageur(s). Tout refus de la part du ou des voyageurs restants inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation/résolution de leur part du ou des voyageurs concernés, avec application des frais d'annulation/résolution de l'article 6.

10.4. Des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires (taxes de séjour, redevances hôtelières [resortfees], frais de stationnement, entrée dans les parcs nationaux...) peuvent être à régler pendant la réalisation du voyage par le voyageur. Ces frais non compris dans le prix total du voyage vous sont indiqués le cas échéant dans l'offre. Nous vous conseillons de vous munir d'un moyen de paiement approprié pour votre voyage.

11. CESSIION DU CONTRAT

Conformément à l'article R.211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer Lost Horizon de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du voyage. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par votre conseiller.

12. RESPONSABILITÉ

Lost Horizon ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets de transport par le(s) voyageur(s) ;
- Défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs (compagnies aériennes, etc.) des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations données par Lost Horizon ;
- Arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport notamment aérien. Aucun remboursement du billet de transport ne sera dû par Lost Horizon dans cette hypothèse ;
- Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Lost Horizon, émeutes étrangères à Lost Horizon, incidents techniques ou administratifs extérieurs à Lost Horizon, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris dans les services d'expédition du courrier...), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs ;
- Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, Lost Horizon se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs, sans recours possible de ces derniers ;
- La personne effectuant l'inscription au nom et pour le compte de tous les participants au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur les informations fournies par Lost Horizon concernant le voyage de sorte que Lost Horizon ne saurait être tenu pour responsable de tout défaut ou omission dans la communication de ces informations. En cas de mise en jeu de la responsabilité de Lost Horizon en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L 211-17-IV

du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de Lost Horizon sera égale au prix total du voyage.

13. RÉCLAMATIONS

13.1. EN COURS DE VOYAGE

Vous êtes tenu d'informer Lost Horizon de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage en contactant immédiatement notre numéro d'urgence dont les coordonnées figurent sur votre contrat de vente ou les contacts figurant sur vos documents de voyage. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dûs si le signalement sans retard avait pu éviter ou diminuer le dommage du/des voyageur(s).

13.2. APRES VOTRE VOYAGE

Les voyageurs pourront adresser toute éventuelle réclamation par écrit à Horizon Chine S.A.R.L. Service clients — 39, Square de la Rance — 35000 Rennes, dans les meilleurs délais suivant la date du retour du voyage, accompagnée de pièces justificatives. Après avoir saisi notre Service clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, vous pouvez saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75823 Paris Cedex 17. Vous trouverez également toutes les modalités de saisine sur le site Internet : www.mtv.travel.

14. INFORMATIONS PERSONNELLES

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par Lost Horizon, SARL immatriculée au RCS de Rennes sous le nom légal Horizon Chine, numéro 984 360 537, dont le siège social est situé au 39 Square de la Rance 35000 Rennes, en sa qualité de responsable de traitement. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Lost Horizon lors de votre demande de devis puis inscription. À défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de vous proposer les prestations d'un contrat ayant pour objet la réalisation d'un voyage. Les informations personnelles collectées sont utilisées pour vous permettre d'accéder à toutes les informations concernant des demandes de voyage ou vos voyages, l'exécution de vos demandes (devis, réalisation de prestations de voyage), vous proposer des services ou offres similaires susceptibles de vous intéresser, réaliser des statistiques, vous inscrire à votre demande à des newsletters et vous communiquer avec votre accord des informations relatives à Lost Horizon et ses partenaires (nouveau, produits et services, prospection commerciale et offres personnalisées). Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux partenaires de Lost Horizon, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) ou aux éventuels prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne, etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union européenne. Nos sociétés partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage, dans le strict respect de vos droits en matière de protection des données personnelles et conformément à la législation en vigueur. Lost Horizon s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non-partenaires. Vos données sont conservées le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire. Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition (notamment à l'envoi de communications marketing), de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives vous concernant. Vous

disposez également d'un droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : Service Relations Clients, 39 Square de la Rance 35000 Rennes. Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que nous ne respectons pas les réglementations applicables en matière de données personnelles.

15. DROITS DU VOYAGEUR

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Lost Horizon sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Lost Horizon dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

HORIZON CHINE

S.A.R.L au capital de 7 500 €

RCS Rennes 984 360 537

Siège social : 39 Square de la Rance 35000 Rennes

Immatriculation Atout France IM 035240001

ATOUT FRANCE (Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours)
79/81 rue de Clichy-75009 Paris

Garantie financière : APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme)

Responsabilité Civile et Professionnelle : HISCOX - N° HSXIN320045850A

www.chinalosthorizon.com