

AVANT-PROPOS

1.1. Nous croyons que la transparence est primordiale pour clarifier nos responsabilités et les vôtres. Nous essayons cependant de laisser prévaloir le bon sens (en votre faveur) car nous pensons que c'est la base de toutes les interactions, indépendamment des raisons légales.

1.2. Nous vous suggérons de lire attentivement ces conditions générales de contrat, qui constituent les termes et conditions par lesquels nous offrons des services liés aux voyages, séjours et activités sportives.

1.3. La participation aux voyages, activités et visites guidées d'Horizon Adventures est soumise au respect de ces règles et conditions, ainsi que de celles énoncées dans nos offres, dans la documentation explicative qui vous est fournie avant le départ et dans les notes techniques présentées sur le site web ou sur le programme qui vous est envoyé lors du processus de réservation.

1.4. Nos services à l'étranger conduisent souvent dans des régions où les services locaux ne sont pas toujours comparables aux normes européennes et/ou où l'efficacité et la ponctualité ne sont pas toujours parfaites. Vous pourriez donc parfois avoir besoin d'exercer de la patience et un minimum de flexibilité et de collaboration.

1.5. Les offres et devis d'Horizon Adventures ne sont pas des offres contractuelles et sont soumis à reconfirmation du prix et des services inclus dans l'offre spécifique, en fonction des disponibilités au moment de votre confirmation de réservation ou en cas de modifications significatives du prix entre le moment de la réservation et le moment où le voyage a effectivement lieu.

SOURCES LÉGISLATIVES ET LIEU DE JURIDICTION

2.1 La vente de forfaits touristiques/activités impliquant des services fournis au niveau national et international est régie par la loi italienne 1084 du 27/12/1977, ratifiée et mise en œuvre par la Convention Internationale sur les Contrats de Voyage (CCV), signée à Bruxelles le 23.4.1970, ainsi que par le Code du Tourisme (articles 32-51) et ses modifications successives.

2.2 Le présent Contrat est régi par les lois de la République Italienne. Le Tribunal d'Udine a compétence exclusive pour tout litige relatif ou découlant du présent contrat ou de son exécution.

2.3 Toutes les informations que vous fournissez sont traitées conformément aux réglementations en matière de confidentialité et ne seront pas partagées avec des tiers, sauf pour des raisons liées à l'exécution des procédures pour le voyage ou l'activité organisée. Les normes de la Communauté Européenne en matière de voyages sont reconnues en principe, lorsqu'elles ne sont pas en contradiction avec les réglementations locales des pays où les services sont fournis.

RÉSERVATION ET INSCRIPTION

3.1. Les procédures de réservation et d'inscription à nos voyages et activités, que ce soit directement par notre intermédiaire ou par l'intermédiaire d'une autre agence de voyage, suivent les étapes ci-dessous :

- Confirmation par e-mail, message, WhatsApp ou téléphone de votre participation au voyage ou à l'activité.
- Via notre fonction "formulaire de demande" au sein de nos activités ou "formulaire de contact" dans la page contactez-nous.
- Une fois la demande de disponibilité envoyée, il nous incombera de vérifier et de confirmer dès que possible après consultation du guide/fournisseur.
- Une fois la disponibilité confirmée, il vous sera demandé de verser un acompte de 30 % (ou un autre montant convenu) par virement bancaire ou via le mode de paiement en ligne via Gateway Stripe ou via un transfert PayPal. Il est également possible de payer le montant total.
- En cas de modifications des services et, par conséquent, des coûts de participation, nous vous en informerons dès que possible. Vous serez libre de décider de participer ou non au voyage ou à l'activité, et si vous décidez de ne pas y participer, nous vous rembourserons intégralement votre acompte ou le solde.
- Votre réservation n'est valable qu'après réception de l'acompte et/ou du solde ainsi que du contrat signé.

3.2. En confirmant, vous acceptez d'envoyer tous les documents requis (par exemple, copies de passeports ou de contrats d'assurance, ou autres documents qui doivent être ceux qui seront utilisés pendant le voyage, selon les termes décrits par Horizon Adventures) conformément aux délais indiqués dans l'offre de voyage ou reçus par e-mail. Vous acceptez également, à l'arrivée ou si nécessaire, de confier temporairement votre passeport ou vos documents originaux, ainsi que toute somme d'argent liquide, pour l'exécution des services.

DEVISES, QUOTAS ET PRIX

4.1. Chaque offre, service ou forfait touristique d'Horizon Adventures est calculé en fonction des taux de change et des coûts des services au moment de l'établissement de l'offre. Les quotas publiés dans le catalogue en ligne ou les offres individuelles peuvent être modifiés à tout moment en fonction des fluctuations des taux de change, des changements dans les coûts des fournisseurs, des entreprises de transport ou des services touristiques, ou de services similaires ou d'ajustements qui pourraient entraîner des modifications du programme et des quotas.

4.2. Nous ne paierons aucun fournisseur pour bloquer ses prix avant de recevoir votre premier paiement, conformément aux conditions décrites dans notre facture.

Nous ne pouvons confirmer aucune réservation tant que nous n'avons pas reçu votre premier paiement.

4.3. Si, après confirmation d'une proposition de voyage, il y a des fluctuations du taux de change supérieures à 3 % du quota indiqué par personne, celles-ci vous seront facturées. Vous en serez dûment informé dans les 20 jours précédant la date de début des services. Les augmentations de quotas après ce délai sont exclues. Ceci ne s'applique pas aux augmentations de quotas dues aux droits, taxes, tarifs aériens, visas, permis gouvernementaux ou erreurs de calcul.

4.4. Il peut y avoir des variations de prix entre la date de notre offre et la date de notre facture, et entre la date de notre facture et la date des paiements effectifs aux fournisseurs de services. Ceci est dû aux changements de prix des fournisseurs avant qu'ils ne soient payés pour le voyage ou l'activité, à toute modification que vous avez acceptée et aux changements des taux de change au moment où nous recevons chaque paiement. Si les quotas de participation augmentent de plus de 10 % après la confirmation d'une offre par Horizon Adventures, vous avez le droit de vous retirer du contrat sans pénalité dans les cinq jours suivant la réception de la notification.

PAIEMENTS

5.1. Sauf accord contraire écrit, y compris par e-mail, vos paiements pour l'inscription, l'acompte et le solde doivent être effectués par virement bancaire ou par carte de crédit comme indiqué sur la facture qui vous est envoyée, ou, si convenu, par paiement en espèces à l'arrivée. Les paiements sur place pour les visas ou les permis doivent être effectués en espèces et dans la devise indiquée.

5.2. Les délais de paiement indiqués sur nos factures sont une partie essentielle du contrat. Si vous ne respectez pas les délais convenus, nous nous réservons le droit de modifier les prix ou même de résilier le contrat que vous avez signé.

5.3. En effectuant un paiement, vous vous inscrivez effectivement au voyage et confirmez automatiquement avoir lu et accepté les conditions générales du contrat de voyage et les conditions de réservation, qui font partie intégrante de la présente confirmation-facture, et vous acceptez de nous envoyer une copie (doc/pdf/jpg) du virement bancaire/paiement par carte de crédit, pour chaque paiement. Il est de votre responsabilité, en tant que client confirmant, de vous assurer que vous effectuez les paiements dans les délais susmentionnés.

5.4. L'acompte est de 30 % du montant total de la facture (ou autre montant convenu) et doit être payé à vue dans les deux jours ouvrables suivant la date d'émission de la facture, sauf accord contraire dans un contrat écrit.

5.5. Conformément aux instructions figurant sur la facture, le solde doit être payé dans les délais indiqués ou dans les 7 jours (pour les excursions d'une journée) ou

45 jours (pour les voyages/activités de plusieurs jours) avant le début de nos services. Ceci ne s'applique pas aux paiements convenus à effectuer à l'arrivée sur place. Un paiement intégral et immédiat est requis pour les voyages commençant moins de 45 jours après la confirmation (pour les voyages/activités de plusieurs jours).

5.6. Vous êtes responsable de tous les frais facturés par votre banque ou un intermédiaire. Seuls les paiements crédités sur nos comptes bancaires tels que décrits dans notre facture peuvent être reconnus. Toute somme d'argent restante doit être réglée avec le solde, ou payée en espèces à l'arrivée ou au début du voyage ou de l'activité.

5.7. Horizon Adventures se réserve le droit d'annuler sans préavis tout service, même en cours, que vous n'avez pas entièrement payé dans les délais décrits dans la facture ou convenus avec Horizon Adventures. Dans ce cas, vous perdez tout droit à un remboursement des sommes déjà versées.

5.8. Si nous n'avons pas de nouvelles de votre part dans les 20 jours suivant notre dernier e-mail ou autre communication écrite, votre demande peut être annulée ou nos services résiliés.

5.9. Horizon Adventures garantit les services, y compris le lancement des procédures en votre nom pour les visas ou les permis, uniquement après réception de votre acompte et des documents et copies nécessaires.

5.10. Nos guides ne sont pas autorisés à vous demander, à recevoir de vous ou à vous rembourser des paiements sans autorisation écrite expresse, y compris par SMS et e-mail, d'Horizon Adventures.

ANNULATION ET REMBOURSEMENTS

6.1. Vous ne pouvez transférer votre réservation à une autre personne qu'aux conditions fixées par Horizon Adventures, à condition qu'il n'y ait pas d'autres raisons ou problèmes logistiques pour Horizon Adventures. Si un transfert est possible, vous êtes responsable de tous les frais supplémentaires liés aux modifications, aux permis gouvernementaux ou aux visas délivrés à votre nom, ainsi que de toute pénalité imposée par des fournisseurs tiers (par exemple, hébergement, transport). Le cessionnaire est responsable du paiement des sommes restantes ou autres suppléments. Horizon Adventures confirmera le transfert et ces sommes par écrit. Bien qu'Horizon Adventures essaie de trouver la meilleure solution pour vous, elle n'est en aucun cas tenue d'accepter un transfert demandé.

6.2. Bien que vous puissiez décider de renoncer à des services à tout moment avant leur début, vous devez nous envoyer une confirmation écrite de cette décision par e-mail.

6.3. Les éléments suivants sont exclus du remboursement : tous les services soumis à des pénalités par des fournisseurs tiers (hébergement, refuges de montagne, transport, guides, etc.), les permis et visas demandés/réservés par Horizon Adventures au nom du client, le quota pour tout supplément individuel qu'un autre participant doit payer en raison de la perte de l'occupation double, et la somme non remboursable, sauf si le voyage est annulé par Horizon Adventures. Nous vous conseillons de souscrire une police d'assurance qui inclut une couverture pour l'annulation du voyage.

6.4. Si vous annulez votre participation à un voyage, une visite guidée ou une activité après avoir confirmé et payé, les pénalités suivantes s'appliqueront à votre quota de participation :

- Jusqu'à 45 jours avant le départ – pénalité de 50 %
- De 45 à 30 jours avant le départ – pénalité de 70 %
- De 30 jours au jour de l'activité – pénalité de 100 %
- Comme mentionné au paragraphe 6.3, tous les services soumis à des pénalités par des fournisseurs tiers ne seront pas remboursés.

6.5. Dans le cas d'une réservation d'un circuit qui, pour des raisons de niveau technique du client, de conditions météorologiques, de conditions précaires et dangereuses de l'environnement où l'activité aura lieu, sera modifié par le guide responsable, aucun remboursement ne sera effectué.

6.6. Le guide responsable aura toujours le dernier mot concernant les décisions de choix d'itinéraire, de renonciation, de responsabilité du client, de timing et de tout ce qui concerne la logistique de l'itinéraire.

6.7. En cas d'annulation pour cause de niveau technique du client, de conditions météorologiques, de conditions précaires et dangereuses de l'environnement où l'activité aura lieu, le guide proposera toujours un plan B, en fonction des demandes des clients, et même si le plan B ne pouvait être mené à bien, Horizon Adventures conservera votre acompte/solde sur votre compte pour un autre voyage, circuit ou excursion guidée.

ANNULATION PAR HORIZON ADVENTURES

7.1. Horizon Adventures se réserve le droit d'annuler tout voyage ou activité, après vous en avoir dûment informé, en raison d'événements indépendants de notre volonté, y compris l'annulation de vols ou d'autres moyens de transport, les grèves, les catastrophes naturelles, la guerre, les troubles civils, les coups d'État ou la force majeure. Horizon Adventures est uniquement tenu de rembourser les sommes que vous avez versées.

7.2. Si le guide ou l'accompagnateur décide, pour des raisons liées aux conditions météorologiques, à l'état du terrain, à la neige ou à tout ce qui pourrait affecter la

sécurité du groupe, d'annuler l'activité, il appartiendra au guide de proposer deux dates pour reprogrammer les activités. S'il n'y a pas de possibilité de reprogrammation, l'acompte ne sera pas restitué. En cas de paiement intégral, 50 % seront restitués. En cas de paiement en espèces au guide, vous devrez verser un montant égal à 50 % du total.

7.3. Dans le cas susmentionné (7.1), Horizon Adventures vous informera rapidement et remboursera toutes les sommes que vous avez déjà versées, ou vous proposera une alternative, que vous n'êtes pas obligé d'accepter. Aucun autre droit ne peut être exercé. Les conditions d'exclusion du remboursement ou d'annulation du voyage s'appliquent également.

7.4. Si le nombre minimum de participants pour les événements de groupe n'est pas atteint dans les délais (comme indiqué sur la page web de chaque voyage ou activité), Horizon Adventures propose deux solutions : 1) si vous décidez de renoncer au voyage, nous vous rembourserons intégralement votre acompte sans pénalité ; ou 2) si vous souhaitez toujours poursuivre le voyage ou l'activité, nous recalculerons votre quota en fonction du nombre final de participants, puis nous vous informerons du chiffre mis à jour. Si, à ce stade, vous choisissez d'annuler votre participation parce que le prix a changé de manière excessive, votre acompte vous sera remboursé sans pénalité. Dans ce cas, nous devons recevoir votre avis d'annulation au plus tard 2 jours calendaires après avoir reçu notre e-mail indiquant le nombre final de participants et le quota recalculé. Votre notification est essentielle, car s'il y a moins d'inscriptions, d'autres participants peuvent également voir leur quota varier et agir en conséquence.

RESPONSABILITÉ

8.1. Horizon Adventures est responsable de la planification et de la description correctes de l'offre et de l'exécution des services, ainsi que du choix et de la qualité des fournisseurs. Pour que votre voyage ou activité soit agréable et se déroule sans problème, Horizon Adventures est à votre disposition pour résoudre tout problème qui pourrait survenir pendant l'itinéraire et garantit une assistance téléphonique 24 heures sur 24. Les numéros de téléphone vous seront communiqués avant ou à votre arrivée sur place.

8.2. Pour les voyages à l'étranger, les catégories d'hébergement indiquées sont conformes aux réglementations locales. Ces catégories sont souvent modestes et ne reflètent pas les normes internationales car elles se trouvent dans des régions touristiquement relativement peu développées. Le choix des structures d'hébergement est de la compétence exclusive d'Horizon Adventures. Vous pouvez demander des structures différentes, mais Horizon Adventures n'est pas obligé d'y consentir.

8.3. Les séjours avec surréservation peuvent entraîner des variations dans les services prévus et, dans la mesure du possible, seront remplacés par d'autres de niveau égal ou supérieur.

8.4. Vous devez avoir au moins un niveau de forme physique de base pour pouvoir profiter en toute sécurité de nos voyages et activités, et vous participez à vos propres risques. Cependant, nous vous recommandons de nous informer, lors de la réservation, si vous avez un problème de santé qui pourrait vous mettre physiquement en danger.

8.5. Le contrat de transport de la compagnie aérienne est le seul régulateur des relations entre vous et la compagnie aérienne. Nous déclinons toute responsabilité à cet égard, même lorsque le vol est réservé par notre intermédiaire.

8.6. Les services suivants ne sont pas inclus dans nos offres : les polices d'assurance, les visas d'entrée requis lorsqu'ils ne sont pas indiqués, les frais supplémentaires pour les excédents de bagages, les pourboires, les repas et les boissons non spécifiquement indiqués dans nos offres, les visites et excursions en dehors de l'itinéraire décrit, les dépenses personnelles (par exemple, les services de blanchisserie ou de nettoyage à sec), les frais de téléphone ou de télécommunication, et les activités optionnelles proposées (en fonction des disponibilités).

8.7. Lorsque Horizon Adventures indique la durée des transferts, des vols, des marches, etc., il s'agit uniquement de temps de trajet estimés et ils ne tiennent pas compte des pauses ou des retards pour quelque raison que ce soit.

8.8. Horizon Adventures n'est pas responsable du défaut de fourniture de services individuels causé par des conditions qu'il ne pouvait raisonnablement prévoir ou résoudre, telles que l'impossibilité de visiter un lieu fermé ou en rénovation, les jours fériés indiqués qui ont été déplacés à une autre date, les grèves, les intempéries, les conditions risquées, le niveau technique insuffisant, les catastrophes, les troubles civils ou militaires, les soulèvements, le terrorisme