

## Réduction enfant:

La plupart des hôtels offrent des réductions très intéressantes aux enfants accompagnés de deux adultes payants, partageant la même chambre. Des lits supplémentaires sont ajoutés dans la chambre standard. Un inconvénient, compensé par de très bonnes réductions. Un dédommagement éventuel ne peut être envisageable à votre retour. Les bébés (0-2ans) séjournent gratuitement. Certains hôtels demandent une petite participation pour les repas ou pour le lit bébé (à régler sur place). Toutes les réductions attribuées aux enfants sont données en fonction de l'âge et du contrat hôtelier. Le Tour Opérateur se réserve le droit d'apporter des modifications à la hausse comme à la baisse.

## Cotation personnelle:

Nous attribuons à nos hôtels Skiworld notre propre cotation étant donné que la norme appliquée par les instances officielles ne correspond pas toujours à la nôtre ni à celle de nos clients. Toutefois elle se rapproche souvent de la cotation officielle. (\*\*\*\*)

## Régime:

Chambre et petit déjeuner (BB): La formule chambre et petit déjeuner débute avec le petit déjeuner du jour suivant le jour d'arrivée et se termine avec le petit déjeuner du jour de départ.

La demi-pension (DP): La demi-pension débute en principe par le repas du soir le jour d'arrivée et se termine par le petit déjeuner le jour de départ.

La pension complète (PC): La pension complète débute en principe par le repas du soir et se termine par le lunch le jour du départ.

La formule all in : comme la pension complète mais avec vin et eau inclus aux repas.

La formule all inclusive (AI): comme l'All in mais avec les boissons gratuites au bar de 16h00 à 23h00. Vous pouvez profiter en général des buffets, des boissons et des facilités gratuitement. Chaque formule est différente en fonction des hôtels (voir description en brochure). L'hôtelier se réserve le droit d'apporter des petites modifications sur la formule all inclusive. Il est à noter que les jus de fruits frais pressés, les boissons importées ne sont jamais compris dans la formule sauf stipulation contraire.

## Caution :

Pour les studios et les appartements en France, vous devez toujours payer une caution par appartement ou studio. Il est conseillé d'utiliser une carte de crédit. Un montant peut éventuellement être prélevé sur la caution pour le nettoyage du logement.

## Les repas:

Il peut arriver qu'en fonction du remplissage de l'hôtel, qu'un buffet soit remplacé par des repas servis à table. Cela n'a aucune influence quant à la qualité de la nourriture. Si les repas devaient s'avérer être d'une qualité supérieure, aucun supplément ne vous sera demandé. Il est très difficile de juger la qualité. Nous ne pouvons suggérer à l'hôtelier que de faire tout ce qui est en son pouvoir pour diversifier au maximum les repas et de faire en sorte que les repas soient de bonne qualité. Les mesures contractuelles prises sont suffisamment sévères pour qu'aucun dédommagement ne soit envisageable.

## Repas spécifiques :

Lors de la réservation, veuillez stipuler si vous êtes végétarien ou devez suivre un régime bien précis. Nous ferons tout ce qui est possible pour satisfaire vos exigences, toutefois sans garantie.

## Durée du séjour :

Les dates mentionnées dans la brochure sont toujours les dates d'arrivée à destination (sauf pour le miniski, ski midweek et voyages accompagnés : dates de départ en autocar). Pour les différentes formules, voir p.6-7.

## Les chambres:

Les chambres sont en général disponibles à partir de 16h00 le jour d'arrivée. Le jour de départ les chambres devront être libérées vers 09h00. Les appartements ne sont disponibles qu'aux alentours de 18h00 et devront être libérés avant 09h00 le jour du départ. L'horaire d'arrivée dans l'hôtel n'aura aucune influence sur l'heure à laquelle vous devrez libérer la chambre le jour du départ. La plupart des hôtels disposent d'un check out tardif moyennant un supplément. Il faut prendre contact avec la réception pour pouvoir en bénéficier. Si vous avez des exigences quant à la situation de la chambre, il faudra le communiquer au moment de la réservation. Encore une fois, ce n'est pas garanti mais l'hôtelier fera tout ce qui est possible pour satisfaire le client.

## Service 24/24:

Skiworld met un numéro d'urgence à disposition mais uniquement pour des cas d'extrême urgence. Il vous incombe de prévenir dans un premier temps nos représentants sur place. Les personnes qui auraient souscrit une assurance assistance/rapatriement/bagages doivent absolument prendre contact avec celle-ci. Des frais supplémentaires dus au non respect des lignes précitées ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une intervention quelconque à votre retour.

## Les animaux domestiques:

Les animaux domestiques ne sont pas admis dans les autocars. Lors de la réservation, vous devrez toujours mentionner si vous emmenez un animal domestique. Si vous ne le faites pas, l'hôtelier a le droit de refuser l'animal dans son établissement. Les hôteliers qui acceptent les animaux demandent en général un supplément à payer sur place.

## Formules ski :

Il est possible de réserver une formule ski pour un certain nombre de nos destinations (forfait ski, leçons de ski, location de matériel). En général, ces formules sont meilleur marché que si vous réservez vous-même sur place. Pour pouvoir bénéficier de ces formules, il faut les réserver lors de la réservation de votre voyage. Attention: les leçons de ski pour débutants et skieurs confirmés ont souvent lieu à des heures différentes. Pensez-y lorsque vous réservez des leçons de ski en famille.

## Transport :

\* Voiture : il va de soi que vous pouvez rejoindre toutes les destinations en voiture. Pour chaque destination, la brochure indique le nombre de kilomètres au départ de Bruxelles. Veuillez toujours avertir l'hôtelier si vous décidez d'arriver plus tard que la date d'arrivée prévue.

En France & Italie, il est obligatoire d'être en possession d'une veste fluo, qu'il faut absolument porter en cas d'arrêt ou de problèmes routiers. En Autriche, il est obligatoire d'acheter une vignette d'autoroute.

\* Train : toutes les destinations sont accessibles en train. Vous pourrez retrouver la destination finale à la page informative du domaine skiable. Votre agence de voyages vous informera volontiers sur le prix d'un billet de train.

\* Autocar : pour toutes les destinations, vous pouvez

réserver l'autocar en même temps que l'hôtel (sauf exceptions). Toujours le soir avec arrivée le matin (dans des circonstances normales) ou en fin de matinée à votre destination.

## Les formalités:

Tous les passagers, dont les enfants, doivent être en possession de papiers d'identité valables. Les frais quant à l'octroi et la mise en ordre de documents sont totalement à charge du passager. Demandez conseil à votre agent de voyages. Pour les non européens, vous pouvez vous renseigner auprès des autorités compétentes (consulat, ambassade,...). Il va de soi, que toute personne n'ayant pas ses papiers d'identité en ordre, se verra refuser l'embarquement, ce qui entraînera 100% de frais d'annulation.

## Calcul de prix :

Les prix mentionnés sur le tableau sont toujours par personne et par semaine (sauf stipulation contraire). Dans les autocars, les enfants de moins de 2 ans n'ont pas droit à un fauteuil. Pour les réductions enfants le principe suivant est toujours d'application : réductions jusqu'à l'âge mentionné inclus. Skiworld applique le principe du « fluid pricing ». Les prix de cette brochure sont les prix normaux, et en même temps les prix maximum. Le prix 'du jour' sera en principe plus bas, et peut être consulté quotidiennement par l'agent de voyages et le consommateur sur [www.skiworld.be](http://www.skiworld.be).

Sont compris dans le prix (sauf stipulation contraire) :

- le séjour
- les repas éventuels comme mentionné dans le tableau des prix
- la TVA,
- les services d'un accompagnateur sur place

Ne sont pas compris dans le prix :

- le transport : prix mentionnés dans le tableau des prix
- les assurances annulation, rapatriement, bagages,...
- les boissons, les dépenses personnelles, les remontrées, les leçons de ski,...(sauf indiqué autrement comme dans certains de nos hôtels club)
- les éventuelles augmentations : hausse carburant (maximum 10% du prix du voyage)
- les repas supplémentaires et les repas en cours de route
- pour les appartements : le nettoyage, la garantie, le linge, les taxes de séjour...

## Participants:

Pour les voyages en autocar, nous devons compter au moins 20 participants 15 jours avant le départ. Skiworld se réserve le droit d'annuler le voyage si ce nombre n'est pas atteint.

## Réclamation:

Si vous avez des réclamations à formuler, vous devez contacter notre représentant local. Il essaiera de trouver une solution au problème. Si ce problème ne peut être résolu, demandez un rapport signé décrivant le problème. Sans ce document, aucune plainte ne peut être introduite. S'il ne vous est pas possible d'obtenir un rapport sur place, contactez votre agent de voyage et nous tenterons d'intervenir depuis la Belgique. Dans le cas où vous ne respecteriez pas la procédure, vous perdriez tout droit.

## Brochure:

Cette brochure a été faite avec la plus grande précision en août 2009. Chaque élément et description nous ont été donnés par les hôteliers en personne.

## Commission de Litiges Voyages asbl. applicable à partir du 4 octobre 1994.

### Article 1: Champs d'application

Ces conditions générales sont applicables aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages, tels que définis par la loi du 16 février 1994 régissant le Contrat d'Organisation et d'Intermédiaire de voyages.

### Article 2: Promotion et offre

- Les informations contenues dans la brochure de voyages engagent l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages, qui a édité ladite brochure, à moins que:
  - \* les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat;
  - \* les modifications n'interviennent ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat.
- L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut se voir contraint de supprimer une offre, temporairement ou définitivement.
- L'offre mentionnée dans la brochure est valable jusqu'à épuisement.

### Article 3: Information émanant de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages

L'organisateur de voyages et/ou l'intermédiaire de voyages sont tenus: 1° avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages de communiquer aux voyageurs par écrit:

- les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires. Les voyageurs non belges doivent s'informer des formalités à accomplir auprès de leurs instances compétentes.
- les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance annulation et/ou assistance;

2° au plus tard 7 jours calendriers avant la date du départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes:

- les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que, si cela est possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur;
- le nom, l'adresse et le numéro de téléphone et de fax, soit de la représentation locale de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problèmes, soit directement de l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages;
- pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contrat direct avec l'enfant ou avec la responsable sur place de son séjour.

Le délai de 7 jours calendriers visé à l'alinéa précédent n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

### Article 4: Information de la part du voyageur

Le voyageur doit fournir à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément. Si le voyageur fournit des renseignements erronés entraînant des coûts supplémentaires pour l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, ces coûts peuvent lui être imputés.

### Article 5: Formation du contrat

- Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande conformément à la loi.
- Le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages, par l'entremise ou nom de l'intermédiaire de voyages qui agit au nom du voyageur.
- Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

### Article 6: Prix du voyage

- Le prix convenu dans le contrat est fixe et inclut tous les services obligatoires, sous réserve d'une

erreur matérielle évidente.

- Le prix convenu dans le contrat peut être revu à la hausse ou à la baisse jusqu'à 21 jours calendriers avant la date de départ prévue, pour autant que cette révision résulte d'une modification:
  - des taux de change appliqués au voyage et/ou
  - du coût de transport, y compris le coût du carburant et/ou
  - des redevances et taxes afférentes à certains services.
- Si l'augmentation dépasse 10% du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes payées à l'organisateur de voyages. La révision du prix sera appliquée proportionnellement à la partie des prestations soumises à cette révision de prix.
- Pour le séjour et les autres services à l'étranger, le calcul du prix est basé sur les tarifs et les taux de change du 01/05/08, pour le transport les tarifs du 01/05/08 et en particulier, pour le transport en charter, sur le coût moyen du carburant du mois juillet.

### Article 7: Paiement de la somme du voyage

- Sauf en cas de location ou de convention expresse contraire, le voyageur paie à la signature du bon de commande, 30% du montant total comme acompte avec un minimum de 75 €.
- Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paie le solde au plus tard un mois avant le départ, à condition qu'il ait préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément, la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage.
- Si la réservation a lieu moins d'un mois avant la date de départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.
- Pour chaque réservation à un prix inférieur au prix de vente normale, un acompte de 60% est demandé.

### Article 8: Cessibilité de la réservation

- Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation de voyages. Le cédant doit informer l'organisateur de voyages et, le cas échéant, l'intermédiaire de voyages, de cette cession, suffisamment longtemps avant le départ.
- Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix global du voyage et des frais de la cession.

### Article 9: Autres modifications par le voyageur

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages imputera au voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par celui-ci.

### Article 10: Modification avant le départ par l'organisateur de voyages

- Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.
- Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ.
- Si le voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant au contrat dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.
- Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 11.

### Article 11: Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyages

- Si l'organisateur de voyages résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre:
  - soit l'acceptation d'une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément; si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais;
  - soit le remboursement dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.

- Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf:
  - si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévu dans le contrat est nécessaire à l'exécution de celui-ci n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans le délai prévu au contrat et au moins 15 jours calendriers avant la date de départ;
  - si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Par cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

### Article 12: Non-exécution partielle ou totale du voyage

- Si'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage.
- En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.
- Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le voyageur n'accepte pas ces substituts pour des raisons valables, l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

### Article 13: Résiliation par le voyageur

Le voyageur peut, à tout moment, résilier en partie ou totalement le contrat. Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur de voyages et l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement peut être fixé forfaitairement et s'élever à une fois le prix du voyage au maximum.

### Article 14: Responsabilité de l'organisateur de voyages

- L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services, et ce dans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.
- L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.
- Si une convention internationale est d'application à une prestation faisant l'objet du contrat de voyage, la responsabilité de l'organisateur de voyage est, le cas échéant, exclue ou limitée conformément à la convention.
- Pour autant que l'organisateur de voyages n'exécute pas lui-même les prestations de services prévues dans le contrat, sa responsabilité cumulée pour dommages matériels et la perte de la jouissance du voyage est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.
- Pour le reste les articles 18 et 19 de la loi mentionnée dans l'article 1er sont d'application.

### Article 15: Responsabilité du voyageur

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leur personnel ou leurs représentants, par sa faute ou suite à la non-exécution de ses obligations contractuelles. La faute sera jugée par rapport au comportement normal d'un voyageur.

### Article 16: Règlement des plaintes

Avant le départ:

- Les plaintes antérieures à l'exécution du contrat de voyage doivent être introduites au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages.
- Pendant le voyage:
- Les plaintes qui surviennent durant l'exécution

du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée. A cet effet, le voyageur s'adressera - dans l'ordre suivant - à un représentant de l'organisateur de voyages ou à un représentant de l'intermédiaire de voyages, ou directement à l'intermédiaire de voyages, ou finalement, directement à l'organisateur de voyages.

Après le voyage:

- Les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante doivent être introduites au plus tard un mois après la fin du voyage auprès de l'intermédiaire ou, à défaut, auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

### Article 17: Commission de Litiges Voyages

- Il y a naissance d'un "litige" lorsqu'une plainte ne peut être résolue amiablement ou n'a pas été résolue dans les 4 mois suivant la fin de la ou des prestations, ou suivant la date de départ prévue, si le contrat de voyage n'a jamais été exécutée.
- Chaque litige né après la conclusion d'un contrat de voyages, comme visé dans l'article 1er de ces conditions générales, au sujet de ce contrat et par lequel un voyageur est concerné, est traité exclusivement par la Commission de Litiges Voyages asbl, à l'exception des litiges relatifs aux dommages corporels.
- La procédure et la décision seront conformes au Règlement des Litiges et aux dispositions du Code judiciaire en matière d'arbitrage (art.1676 à 1723 compris). La décision lie les parties, sans possibilité d'appel. Une redevance est due pour le traitement d'un litige; elle est fixée par le Règlement des Litiges.
- L'emploi de ces conditions générales implique l'acceptation de tous les règlements et décisions, fixés par la Commission de Litiges asbl, en particulier le Règlement de Litiges.
- L'adresse de la Commission de Litiges Voyages asbl est: rue R. Albert II 16, 1000 Bruxelles.

### Article 18 : Assurance Skiworld

Skiworld est assuré contre toute incapacité financière par l'Européenne. Ainsi vous ne pourrez jamais avoir de soucis avec votre voyage.

### CONDITIONS SPECIALES DE VOYAGES

Modifications demandées par le voyageur Seront acceptées (sauf dossiers à la carte) dans la mesure du possible et moyennant le paiement des frais administratifs ci-après:

- Toutes modifications jusqu'à 14 jours avant le départ: € 25 par dossier.
- Modification du nom du voyageur, du type de chambre, de régime:
  - À partir de 14 jours jusqu'à 7 jours avant le départ: 50 € par dossier
  - À partir de 6 jours jusqu'à 72 heures avant le départ: 75 € par dossier
- Modification d'hôtel, de destination, de date de départ ou de retour:
  - À partir de 55 jours jusqu'à 21 jours avant le départ: 50 € par personne
  - À partir de 20 jours jusqu'à 14 jours avant le départ: 75 € par personne
  - À partir de 13 jours jusqu'à 7 jours avant le départ: 125 € par personne
  - À partir de 7 jours avant le départ: voir rubrique annulation.

Annulation par le voyageur

- Annulation à partir de l'inscription jusqu'à 56 jours avant le départ: € 75 par personne
- Annulation à partir de 55 jours jusqu'à 21 jours avant le départ: € 150 par personne
- Annulation à partir de 20 jours jusqu'à 11 jours avant le départ: 50% du montant du voyage avec un minimum de € 150 par personne
- Annulation à partir de 10 jours jusqu'à 8 jours avant le départ: 75% du montant du voyage avec un minimum de € 150 par personne
- Annulation à partir de 7 jours avant le départ ou en cas de non présentation: 100% du montant du voyage

Une franchise de € 50 vous sera aussi demandée. Si les coûts engendrés lors de l'annulation sont plus élevés, la totalité des frais sera réclamée au client.

e.r. Patrick Van Riel, nv Intertravel Corporation, Prins Boudewijnlaan 41, 2650 Edegem, lic. A1879