

# Conditions Générales

## Introduction

Ces conditions générales sont applicables à toutes les offres de Sportsdhiver.com et à tout accord entre Sportsdhiver.com et le consommateur. Avant la conclusion de l'accord, le texte de ces conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. Ces conditions générales peuvent être ajustées à tout moment et sans préavis par Sportsdhiver.com, bien que ces ajustements ne sont pas appliqués aux réservations qui ont été déjà acceptées par Sportsdhiver.com.

## Réservation

### Article 1. Conditions de réservation

Les conditions de réservation sont appliquées à toutes les formes de service où Sportsdhiver.com agit en tant qu'agent de voyage.

### Article 2. Information à charge de Sportsdhiver.com

1. Au plus tard au moment de la conclusion du contrat, Sportsdhiver.com communiquera au voyageur les informations d'ordre général concernant les passeports et visas, applicables aux voyageurs de nationalité belge. Le voyageur doit s'informer des formalités administratives à accomplir auprès des autorités concernées et vérifier à temps si les informations déjà obtenues n'ont pas fait l'objet de changements intermédiaires.
2. Sportsdhiver.com informera, en outre, le voyageur de la possibilité de souscrire une assurance-annulation. Sportsdhiver.com ne sera pas partie au contrat d'assurance.

### Article 3. Informations de la part du voyageur

1. Au plus tard au moment de la conclusion du contrat, le voyageur doit fournir à Sportsdhiver.com tous les renseignements concernant lui-même et tous les autres voyageurs inscrits par lui, qui sont importants pour la conclusion du contrat. Immédiatement après la conclusion du contrat, le voyageur fournira à Sportsdhiver.com toutes les données additionnelles nécessaires à l'exécution du contrat, en ce compris, les numéros des téléphones mobiles et les adresses e-mail.

### Article 4. Formation et contenu du contrat

#### Article 4.1. Offre et acceptation

1. Le contrat prend effet au moment où le voyageur accepte l'offre de Sportsdhiver.com, y compris les conditions applicables et reçoit la confirmation écrite de la réservation du voyage délivrée par Sportsdhiver.com. Cette confirmation par écrit n'est pas soumise à des exigences de forme et peut prendre la forme d'une facture.
2. Dans le cas d'une réservation par l'Internet, Sportsdhiver.com organise le processus de réservation de manière à ce que le voyageur soit informé avant l'acceptation qu'il est sur le point de conclure un contrat. Le voyageur sera également informé sur les conditions applicables à ce contrat. Par la confirmation de la réservation par Sportsdhiver.com, le voyageur est lié par ce contrat.

#### Article 4.2. Révocation de l'offre

L'offre de Sportsdhiver.com est sans engagement et pourra être révoquée par celle-ci, le cas échéant. Toute révocation en vue de la correction des erreurs de calcul dans le prix de voyage ou d'autres erreurs est autorisée dans la mesure où le montant total du voyage n'a pas été réalisé. L'annulation doit être faite au plus tard une semaine après la réservation (autres destinations), en indiquant les raisons. S'il s'agit d'une option de réservation, les conditions applicables pourront changer jusqu'au moment où la réservation est définitive. Les conditions au moment de la réservation définitive sont les conditions qui seront d'application au contrat. Dans ce cas, le voyageur a droit à un remboursement immédiat des sommes éventuellement payées.

#### Article 4.3. Erreurs manifestes

Sportsdhiver.com ne sera en aucun cas liée par des erreurs manifestes. Ce genre d'erreurs sont des erreurs qui – du point de vue du voyageur moyen – sont ou devraient être identifiées et reconnues en tant que telles.

#### Article 4.4. Données reprises et réserves formulées dans la publication

Si le voyage convenu est repris dans une publication de Sportsdhiver.com, les données qui y sont reprises feront également partie du contrat.

#### Article 5. Paiement, intérêts et frais d'encaissement

Au moment de la formation du contrat, Sportsdhiver.com pourra demander le paiement d'un acompte ou du prix global.

Sauf indication contraire, les règles suivantes seront applicables si un acompte est demandé :

1. L'acompte applicable sera mentionné dans l'offre concernée.
2. Si le voyageur a payé un acompte, le solde du prix global du voyage doit être en possession de Sportsdhiver.com au plus tard 5 semaines avant le jour de départ (pour les voyages avec transport personnel, au plus tard quatre semaines avant la date d'arrivée du premier logement réservé). Le voyageur sera en défaut de plein droit et sans qu'une mise en demeure soit requise. Sportsdhiver.com lui adressera un rappel de paiement sans frais supplémentaires, lui permettant d'effectuer son paiement dans un délai de 14 jours calendaires. Si le paiement n'a toujours pas été effectué à l'issue de ce délai, le contrat sera annulé. Sportsdhiver.com aura le droit de facturer les frais d'annulation dus à cet effet.
3. Si le contrat est formé dans les 6 semaines avant le jour du départ, le voyageur devra payer immédiatement la totalité du prix de voyage.

#### Article 6. Prix du voyage

Sauf indication contraire, le prix du voyage est indiqué par personne. Pour les prix publiés, les dispositions suivantes s'appliquent :

1. Tous les frais fixes inévitables sont compris dans le prix annoncé ;
2. Tous les frais variables inévitables sont indiqués en plus du prix annoncé, ainsi que leur montant.
3. Le prix du voyage publié est basé sur les prix, les taxes et les contributions, tels que connus par Sportsdhiver.com au moment de leur publication.

## PÉRIODE APRÈS LA RÉSERVATION JUSQU'À L'EXÉCUTION DU VOYAGE

### Article 1. Documents de voyage dont le voyageur a besoin

Sportsdhiver.com mettra tous les documents de voyage nécessaires (sous forme de bons, qui peut être téléchargé sur le site dans la zone de connexion privée du voyageur) à la disposition du voyageur au plus tard 5 jours calendaires avant le jour du départ (pour les voyages avec transport personnel : avant la date d'arrivée du premier logement réservé) sauf si cela ne peut pas être raisonnablement exigé de Sportsdhiver.com.

Si le voyageur n'a pas reçu les documents de voyage, à l'exception des tickets d'embarquement pour les vols, au plus tard 3 jours ouvrables avant son départ, il contacte immédiatement Sportsdhiver.com.

Si le voyageur réserve un voyage dans les 5 jours calendrier avant le jour du départ (pour les voyages avec transport personnel : avant la date d'arrivée du premier logement réservé), Sportsdhiver.com indiquera comment et quand les documents de voyage seront remis au voyageur. À défaut de réception des documents de voyage conformément aux spécifications de Sportsdhiver.com, le voyageur contactera immédiatement Sportsdhiver.com.

Le voyageur est responsable d'avoir les documents nécessaires sur lui, tels qu'un passeport valable ou, si autorisé, une carte d'identité, le visa éventuellement requis, les preuves de vaccinations, un permis de conduire et la carte verte. Si le voyageur ne peut pas exécuter le voyage (en tout ou en partie) suite à l'absence d'un document (valable) quelconque, toutes les conséquences y afférentes seront à sa charge.

### Article 2. Modifications par le voyageur

Après la formation du contrat, le voyageur pourra demander d'y apporter des modifications par téléphone ou par mail au service client de Sportsdhiver.com, à condition que ce soit possible, que Sportsdhiver.com accepte les modifications demandées et que le voyageur paie le prix du voyage modifié après déduction des sommes déjà payées.

### Article 3. Cessibilité du contrat

Suffisamment longtemps avant le début du voyage, le voyageur peut céder le voyage à un tiers, si cela ne constitue pas une surcharge inutile pour Sportsdhiver.com. Dans ce cas, les conditions suivantes seront applicables :

1. Le cessionnaire remplit toutes les conditions du contrat de voyage ; et
2. La demande de cession est introduite au plus tard 21 jours calendaires avant le départ, voire suffisamment longtemps avant le départ pour que les formalités et les activités nécessaires puissent encore être effectuées ; et
3. Les prestataires des services impliqués dans l'exécution du contrat ne s'opposent pas à cette cession.

Le contractant, le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables vis-à-vis de Sportsdhiver.com du paiement du prix total du voyage, des frais de modification et de communication et des frais supplémentaires éventuels de la cession.

### Article 4. Résiliation par le voyageur

#### Article 4.1. Frais de résiliation standard

Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, Sportsdhiver.com pourra lui facturer, en plus des frais de réservation éventuellement Le voyageur peut réclamer les remboursements suivants :

Nombre de jours avant le départ	% du coût total du voyage qui est remboursé
Plus de 93 jours	95%
à partir de 93 jours et jusqu'à 62 jours inclus	65%
à partir de 62 jours et jusqu'à 31 jours inclus	50%

#### Article 4.2. Résiliation partielle

Si un voyageur d'une compagnie résilie sa part d'un contrat pour un séjour commun dans un hôtel, un appartement, une maison de vacances ou une autre accommodation pour une raison qui lui est imputable, il devra payer des frais de résiliation. Le coût du lit vide sera réparti entre les voyageurs restants.

#### Article 4.3. En dehors des heures de bureau

Les contrats dont la résiliation est communiquée en dehors des heures de bureau seront considérés comme résiliés le premier jour ouvrable suivant.

## Article 5. Résiliation par Sportsdhiver.com

Sportsdhiver.com aura le droit de résilier le contrat à tout moment pour motifs graves.

Par motifs graves, il faut entendre : circonstances de nature telle qu'une sujétion subséquente de Sportsdhiver.com au contrat ne peut pas être exigée raisonnablement.

1. Si la cause de la résiliation peut être imputée au voyageur, le dommage en résultant incombera au voyageur.
2. Si la cause de la résiliation peut être imputée à Sportsdhiver.com, le dommage en résultant incombera à Sportsdhiver.com. L'article 7 est pris en considération pour déterminer si tel est le cas.
3. Si la cause de la résiliation ne peut être imputée ni au voyageur ni à Sportsdhiver.com, les parties supportent chacune leur propre dommage.

## Article 6. Modifications par Sportsdhiver.com

1. Sportsdhiver.com a le droit de modifier pour motifs graves la prestation de services convenue. Sportsdhiver.com communique les modifications au voyageur dès que possible après avoir pris connaissance des motifs graves.
2. Si la modification ne concerne pas un ou plusieurs point(s) essentiel(s), le voyageur n'a pas le droit de refuser la (les) modification(s) et/ou d'annuler le contrat de voyage sans frais..
3. Sportsdhiver.com propose, dans la mesure du possible, une offre alternative au voyageur en cas de modification de l'un ou plusieurs point(s) essentiel(s). Et ce, dès que possible après que Sportsdhiver.com a été informée de la modification.
4. La proposition alternative doit au moins être équivalente. L'équivalence de l'hébergement alternatif doit être évaluée selon des paramètres objectifs et établie en fonction des circonstances suivantes devant ressortir de l'offre de remplacement :
  - la situation de l'hébergement au lieu de la destination ;
  - la nature et la classe de l'hébergement ; et
  - les facilités proposées par l'hébergement.Pour l'évaluation dont il est ici question, il convient de tenir compte :
  - de la composition du groupe de voyageurs ;
  - des propriétés particulières communiquées à Sportsdhiver.com et qu'il a confirmées par écrit, ou des circonstances du (des) voyageur(s) concerné(s) renseignées par le(s) voyageur(s) comme étant d'importance capitale ; et
  - des différences souhaitées par le voyageur par rapport au programme ou des ajouts à ce programme, confirmées pour accord par écrit par Sportsdhiver.com.
5. a. Le voyageur utilisant son droit de refuser la modification ou l'offre alternative suite aux dispositions précédentes et d'annuler le voyage est tenu d'en faire part dans les 3 jours calendaires après la réception de l'avis relatif à la modification ou de la proposition alternative. À partir de 10 jours calendaires avant le départ, un délai de 1 jour calendaire est en vigueur à cet effet. Le voyageur l'annonce par téléphone ou en prenant contact par courriel avec le service après-vente de Sportsdhiver.com.
6. Si le voyageur refuse la modification de l'offre alternative, Sportsdhiver.com a le droit de résilier le contrat avec effet immédiat. Il doit, sous peine de déchéance, utiliser ce droit dans les 3 jours calendaires après la réception de l'annulation par le voyageur. À partir de 10 jours calendaires avant le départ (en cas de voyages avec transport personnel avant la date d'arrivée du premier séjour réservé) un délai de 1 jour calendaire est en vigueur à cet effet.. Dans ce cas, le voyageur a le droit à la remise du prix du voyage ou à son remboursement

(ou, si le voyage a déjà été entamé partiellement, au remboursement d'une part proportionnelle du prix du voyage), sans préjudice de son droit éventuel à des dommages et intérêts tels que signifiés au paragraphe 5.

Lorsqu'un délai provenant du paragraphe 3 de cet article expire un dimanche ou un jour férié officiel en Belgique, ce délai est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant à 12h00 CET.

1. Lorsque la cause de la modification précitée principale peut être attribuée à Sportsdhiver.com, le dommage en résultant pour le voyageur incombe à Sportsdhiver.com. L'article 14 est pris en considération pour déterminer si tel est le cas. Dans ce cas, Sportsdhiver.com est tenue de payer le remboursement correspondant tel que prévu à l'article 11 en cas d'annulation par le voyageur, si d'application
2. Si la cause de la modification peut être attribuée au voyageur, le dommage en résultant incombe au voyageur.
3. Si la cause de la résiliation ne peut être imputée ni au voyageur ni à Sportsdhiver.com, les parties supportent chacune leur propre dommage, comme développé à l'article 8.

## Article 7. Responsabilité et force majeure

Sans préjudice des clauses des articles 5 et 6, Sportsdhiver.com est tenue d'exécuter le contrat, conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur base du contrat.

Si le voyage ne se déroule pas conformément aux attentes signifiées au paragraphe 1, le voyageur est tenu de le signaler le plus rapidement possible aux personnes concernées,

Si le voyage ne se déroule pas conformément aux attentes signifiées au paragraphe 1, Sportsdhiver.com est tenue, sans préjudice des clauses des articles 5, 9 en 10 de rembourser le dommage éventuel du voyageur, à moins que la lacune dans l'exécution des obligations ne soit pas imputée à Sportsdhiver.com, ni à la personne dont l'aide est utilisée lors de l'exécution du contrat parce que:

1. la lacune dans l'exécution du contrat est à attribuer au voyageur ; ou
2. la lacune dans l'exécution du contrat ne pouvait pas être prévue ou ne pouvait pas être levée et est imputable à un tiers non impliqué dans les services inclus dans le voyage lors de leur livraison ; ou
3. la lacune dans l'exécution du contrat est due à un événement que Sportsdhiver.com ou la personne dont l'aide est utilisée lors du contrat ne pouvait pas prévoir ou résoudre, en faisant preuve de toute la prudence nécessaire ; ou
4. la lacune dans l'exécution du contrat est due à un cas de force majeure comme signifié au paragraphe 4 de cet article.

Par cas de force majeure, on entend des circonstances anormales ou imprévisibles indépendantes de la volonté de la personne qui l'invoque et dont les conséquences ne pouvaient être évitées, malgré toutes les précautions.

## Article 8. Aide et assistance

1. Suivant les circonstances, Sportsdhiver.com est tenue d'assister et d'aider le voyageur, si le voyage ne se déroule pas conformément aux attentes que le voyageur pouvait raisonnablement avoir sur base du contrat. Si le voyageur nécessite l'aide de Sportsdhiver.com, le voyageur contactera Sportsdhiver.com sans délai, pendant les heures de bureau. Les frais en résultant incombent à Sportsdhiver.com, si et pour autant que la lacune dans l'exécution du contrat lui soit attribuée conformément à l'article 7.
2. Si la cause est imputable au voyageur, Sportsdhiver.com n'est contrainte à lui offrir aide et assistance que dans la mesure raisonnable du possible. Dans ce cas, les frais incombent au voyageur.

Chaque partie supporte son propre dommage si le voyage ne se déroule pas raisonnablement conformément aux attentes du voyageur sur base du contrat en raison de circonstances ne pouvant être imputées ni au Conditions générales ni à Sportsdhiver.com. Pour Sportsdhiver.com, cela implique entre autres l'engagement de personnel supplémentaire ; pour le voyageur, cela signifie entre autres des frais supplémentaires de séjour et de rapatriement..

## Article 9. Obligations du voyageur

Le(s) voyageur(s) est (sont) tenu(s) d'observer toutes les indications de Sportsdhiver.com afin de favoriser une bonne exécution du voyage et est (sont) responsable(s) de dommages provoqués par ses (leurs) comportements injustifiés, à évaluer au regard du comportement d'un voyageur correct.

1. S'il s'avère impossible pour Sportsdhiver.com de respecter le contrat, Sportsdhiver.com peut exclure (de la poursuite) du voyage le voyageur suscitant ou risquant de provoquer une gêne ou un inconvénient entravant grandement ou pouvant entraver une bonne exécution d'un voyage.

## Article 10. Plaintes pendant le voyage

Il convient de signaler sur place (sur les lieux), et ce le plus rapidement possible, une lacune dans l'exécution du contrat comme signifié à l'article 7, de manière à pouvoir trouver une solution. À cet effet, le voyageur est tenu de s'adresser, dans cet ordre : au prestataire de services concerné, à la direction touristique, ou si celle-ci est absente ou non joignable, à Sportsdhiver.com. Si une lacune ne peut pas être résolue sur place avec satisfaction, Sportsdhiver.com fournit une possibilité adéquate pour l'établir sous forme de plainte par écrit, de la manière prescrite (rapport de plainte).

Sportsdhiver.com fournit les informations quant à la procédure à suivre sur place, les coordonnées et l'accessibilité des personnes concernées.

Le droit éventuel du voyageur à des dommages et intérêts peut être limité ou exclu si le voyageur n'a pas observé son obligation de signalement et de rapport de plainte, et que de ce fait, le prestataire de services ou Sportsdhiver.com n'a pas eu l'occasion de remédier au problème..

## APRÈS LE VOYAGE

### Article 1 Après le voyage

Si une plainte n'a pas été résolue avec satisfaction, elle doit être introduite par écrit et motivée chez Sportsdhiver.com au plus tard dans le mois après la fin du voyage (le cas échéant, la fin du service utilisé) ou au plus tard à la date de départ initiale si le voyage n'a pas eu lieu.

Si la plainte concerne l'établissement d'un contrat, elle doit parvenir à Sportsdhiver.com endéans un mois après la prise de connaissance par le voyageur des faits auxquels elle se rapporte.

Si le voyageur ne soumet pas la plainte à temps, Sportsdhiver.com ne la traite pas, sauf si cela ne peut pas être raisonnablement reproché au voyageur. Sportsdhiver.com en informe le voyageur par écrit ou par voie électronique.

## Article 2. Droit en vigueur et litiges

Le droit Belge est exclusivement d'application sur tous les contrats avec nos clients, quel que soit leur lieu de résidence. Tous les litiges qui sont en lien ou découlent des offres Sportsdhiver.com, sont soumis à la compétence exclusive des cours et tribunaux Belges. Si, pour des raisons de droit international, une autre loi serait quand-même applicable, celle-ci sera interprétée en premier lieu conformément à la Loi Belge relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

Dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges, le Service de Médiation des Consommateurs mis en place par le Gouvernement Fédéral est compétant pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation. Ce service traitera la demande lui-même ou la transfèrera à l'entité qualifiée. Vous pouvez contacter le Service de Médiation des Consommateurs via le lien suivant: <http://www.consumentenombudsdienst.be/>.

En cas de litige transfrontalier, vous pouvez de plus faire appel à la plateforme "Online Dispute Resolution" de l'Union Européenne via le lien: <http://ec.europa.eu/odr>.

## Article 3. Paiements

Les sommes dues par le voyageur doivent être honorées dans le délai précisé par Sportsdhiver.com. Sportsdhiver.com est habilitée à encaisser les montants dus – au besoin au nom et pour le compte du (des) prestataire(s) de services concerné(s).

Lors de l'exécution de l'(des) ordre(s), Sportsdhiver.com peut souhaiter un acompte.

Le solde du montant dû doit être reçu au plus tard à la date citée par Sportsdhiver.com dans la confirmation

Si le paiement (de l'acompte ou autre) n'est pas payé à temps, le voyageur est juridiquement en défaut sans qu'une mise en demeure ne soit exigée. Dans ce cas, Sportsdhiver.com a la possibilité de considérer le contrat d'intermédiaire de voyages comme résilié. Sportsdhiver.com a donc le droit de porter en compte les frais liés à l'annulation, le cas échéant à faire le décompte avec l'(les) acompte(s) reçu(s). Cela n'affecte pas les conséquences que le voyageur en défaut a dans sa relation avec le prestataire de services, et qui sont Conditions générales pour les consommateurs réglées conformément aux conditions du (des) prestataire(s) de services concerné(s).

Le remboursement éventuel se fait exclusivement au client.