

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE APPLICABLES À TOUS NOS VOYAGES SCOLAIRES

Mise à jour 01/07/2018

Tous les programmes sont proposés par Horizons du Monde – Agent de Voyage qui bénéficie de l'immatriculation n° IMM016110002 délivré par Atout France.

## Conditions de participation - Inscription

Pour pouvoir profiter pleinement de son voyage scolaire, chaque participant doit être autonome et dans un état de santé compatible avec les déplacements, les activités et les structures d'accueil. C'est pourquoi il est impératif qu'au moment de l'inscription, le souscripteur du contrat, le participant et/ou ses représentants légaux portent à la connaissance d'Horizons Du Monde, par écrit, et de façon très complète et exhaustive, tous les éventuels problèmes de santé des participants, traitements médicaux, pathologie physique ou mentale, etc. afin que Horizons du Monde puisse, en toute connaissance de cause, décider s'il est possible d'accepter ou non l'inscription de chaque participant. Ainsi, par exemple, Horizons du Monde ne garantit pas pouvoir accepter les participants atteints de maladies ou de troubles (tels que spasmodie, épilepsie, hémophilie, hyperactivité, déficit de l'attention,...) ou de handicap (cécité, surdité, etc...) qui pourraient porter atteinte au bon déroulement de leur séjour et/ou de celui du reste du groupe de jeunes et/ou mettraient en danger leur santé physique ou mentale.

Si, à l'insu de Horizons du Monde, le souscripteur du contrat et/ou les responsables légaux d'un participant inscrivait un participant atteint de maladie, trouble, pathologie, handicap, Horizons du Monde pourrait se voir dans l'obligation de renvoyer ce participant aux frais du souscripteur du contrat, du participant et/ou de ses représentants légaux. Il pourrait en être de même si le souscripteur du contrat, le participant et/ou ses représentants légaux fournissaient des renseignements incomplets ou faux, ou bien encore dissimulaient une maladie ou de sérieux incidents de santé concernant le participant. De même, toute information particulière (allergie légère, régime alimentaire, handicap léger, etc) ne doit pas empêcher le participant d'effectuer de façon normale et autonome son séjour avec Horizons du Monde. Concernant les allergies alimentaires, et dans le cas où l'inscription est validée par Horizons du Monde, il pourra être demandé un forfait « nourriture » d'un montant maximal de € 100 par semaine de séjour. Concernant les allergies, Horizons du Monde tient à signaler que dans tous les pays où nous organisons des voyages scolaires, les familles hôtes aiment s'entourer d'animaux domestiques. Nous conseillons donc vivement aux jeunes qui seraient réellement allergiques de se faire désensibiliser avant le début du séjour car nous ne saurions nous engager de façon formelle et absolue à ce qu'ils soient reçus par des familles n'ayant pas d'animaux de compagnie, bien que nos correspondants étrangers s'efforcent de proposer un accueil chez des personnes qui soit n'en possèdent pas, soit chez qui les animaux vivent en permanence à l'extérieur.

De plus, Horizons du Monde ne peut en aucun cas prendre l'engagement auprès du souscripteur du contrat, du participant et/ou de ses représentants légaux que l'environnement quotidien du participant, tant dans sa famille hôte que lors des transports, activités et excursions ne soit exempt d'allergènes (plantes, fleurs, arbres, animaux, etc.). En conséquence, si une telle situation risquait de mettre en danger la santé du participant, Horizons du Monde demande au souscripteur du contrat et/ou aux représentants légaux du participant de ne pas inscrire le participant au séjour.

Horizons du Monde porte à l'attention du souscripteur du contrat, du participant et/ou de ses représentants légaux que sur la fiche d'inscription, les autres remarques et désirs particuliers ne sont donnés à Horizons du Monde qu'à titre informatif et ne sauraient être un élément contractuel. Ainsi Horizons du Monde et ses représentants s'efforceront d'y répondre par la positive mais ne sauraient s'engager à ce que ces remarques soient totalement respectées.

## Prix total des prestations

Le prix total des prestations, ainsi que ce que le séjour comprend / ne comprend pas, est mentionné dans le contrat de séjour signé par le souscripteur du contrat. La souscription du présent contrat emporte adhésion aux Statuts et au Règlement Intérieur de l'Association MONDES NOUVEAUX qui seront communiqués à l'adhérent sur simple demande.

En aucun cas les tarifs n'incluent les éventuels coûts de visa / autorisation de sortie ou d'entrée sur le territoire étranger / français qui sont la responsabilité pleine et entière des représentants légaux et / ou du participant.

Ce prix pourra être révisé par HORIZONS DU MONDE, tant à la hausse qu'à la baisse, en cas de variation des parités monétaires de référence ainsi que du coût des transports, lié notamment au coût des carburants, des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports. Les éventuelles modifications des prix qui pourraient avoir une influence sur le prix global du voyage ou du séjour ne s'appliqueront que sur le prix des services

effectivement concernés et à la proportion de la variation supportée par HORIZONS DU MONDE.

En vertu de l'article L.121-20-4, 2° du Code de la Consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de service d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

## Modalités de paiement du prix

Le prix sera payé soit au comptant à la réservation, soit selon le calendrier suivant :

1) Confirmation du séjour plus de 10 semaines avant le départ :

- 35% du montant total lors de la confirmation

- 35% 8 semaines avant le départ

- 30% soit le solde du séjour à la remise des documents de voyage, en principe 30 jours avant le départ.

2) Confirmation du séjour moins de 10 semaines avant le départ :

- 70% du montant total lors de la confirmation

- 30% soit le solde du séjour à la remise des documents de voyage, en principe 30 jours avant le départ.

Les paiements administratifs ne seront pris en compte que sur présentation de l'engagement de dépense pris par l'organisme ordonnateur.

Clause résolutoire : le défaut de paiement du solde dans les délais prévus donnera à Horizons du Monde la faculté d'annuler de plein droit le séjour sans mise en demeure et sans recours aux tribunaux. Horizons du Monde pourra alors, de façon conventionnelle, appliquer les pénalités prévues ci-dessous à l'article traitant des cas « d'annulation du fait du souscripteur du contrat de séjour, du participant et/ou de ses représentants légaux ».

## Garantie financière et assurances

La garantie financière d'Horizons du Monde est assurée par Groupama Assurance-Credit, 5 rue du Centre, 93199 NOISY LE GRAND, contrat #4000714951/0. La responsabilité professionnelle est assurée par HISCOX Contrat N°HA RCP0228739. La responsabilité civile de Mondes Nouveaux, le partenaire associatif d'Horizons du Monde, est assurée par la MAIF Contrat N° 138 46 81N.

Horizons du Monde offre à chacun des participants à un séjour de moins de 8 semaines une assurance nominative complète souscrite auprès de AVI International qui couvre, la responsabilité civile (sans franchise) couvrant les dommages corporels et matériels, et une assistance (sans franchise) couvrant le transport au centre médical et/ou rapatriement sanitaire, le retour anticipé pour raison médicale ou décès d'un proche, le remboursement des frais médicaux prescrits à l'étranger à hauteur de 15 000 ou 30 000 € en fonction des destinations, les petits soins dentaires, avance de caution pénale et assistance juridique.

Horizons du Monde propose en sus, et moyennant une somme forfaitaire variant en fonction de la durée du séjour, une assurance complémentaire Security Passport optionnelle et facultative souscrite nominativement auprès d'AVI International haussant les montants de garantie. Le descriptif de ces deux assurances sera fourni au souscripteur du contrat sur simple demande.

En cas d'annulation du fait du souscripteur du contrat de séjour, du participant et/ou de ses représentants légaux, les frais d'annulation peuvent s'avérer élevés et Horizons du Monde les enjoint à souscrire une assurance individuelle ou collective couvrant les risques d'annulation pour cas de force majeure reconnue par un tiers, i.e. maladie, accident dument certifié, le décès du participant ou d'un proche, l'hospitalisation du participant pour une cause intervenue après l'inscription. Le descriptif complet des assurances proposées par Horizons du Monde est disponible sur simple demande. Elle doit être souscrite en même temps que l'inscription et ne sera activée qu'à compter de la réception de son règlement.

Nous attirons l'attention sur le fait que Horizons du Monde n'agit qu'à titre intermédiaire entre la compagnie d'assurance et le souscripteur et qu'en conséquence Horizons du Monde ne saurait être tenu pour responsable d'un litige éventuel, lequel devra être réglé entre AVI International et le souscripteur.

## Voyage et transport

Lorsqu'il est inclus dans le tarif et inscrit au contrat, le transport est une partie intégrante du voyage scolaire. Il ne peut donc être dissocié et/ou être vendu séparément du séjour sur place.

Horizons du Monde peut se voir dans l'obligation de modifier les dates et horaires de séjour en fonction des disponibilités et impératifs imposés par les compagnies routières, aériennes, maritimes et ferroviaires. Dans l'éventualité de mouvement

de grèves ou de changements d'horaires imposés par ces mêmes compagnies, nous nous efforcerons de rechercher et de proposer des solutions adaptées aux difficultés rencontrées, afin de garantir l'exécution des voyages aller et retour. Ces solutions peuvent faire l'objet d'une modification des moyens de transports initialement prévus, et les frais supplémentaires occasionnés par ces événements restent à la charge du souscripteur du contrat qui s'engage à rembourser les sommes le cas échéant avancées par Horizons du Monde.

En cas de modification des horaires et jours des vols/trains et tout autre moyen de transport requis pour la bonne exécution du voyage, la responsabilité d'Horizons du monde ne s'étend pas à d'autres prestations liées au séjour ou non, quelles qu'elles soient, achetées directement par le souscripteur du contrat, le participant et/ou son ou ses représentants légaux, qui ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une demande de remboursement. Dans le cadre d'un voyage en avion, Horizons du Monde conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion intra-aéroport de 3h30 heures minimum et recommande fortement de réserver des titres de transport modifiables et/ou remboursables afin d'éviter le risque de perte financière.

L'abandon du passage retour pour emprunter un autre transport implique le règlement intégral du prix du passage. De plus, la réglementation en matière de transport aérien, n'autorise pas, même en cas de force majeure, le remboursement des trajets non-effectués.

La responsabilité des compagnies aériennes, opérant au cours du voyage, ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celle-ci, est limitée, dans le cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature relatives au transport aérien des passagers et leurs bagages exclusivement, aux dispositions prévues par le Règlement Européen 261/2004 et, le cas échéant, par la Convention de Montréal de 1999, ainsi qu'aux dispositions figurant dans leurs conditions générales de transport.

En application de la loi du 21 juillet 2009 sur la santé publique, nous invitons à consulter régulièrement le site : [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) et notamment la rubrique « conseil aux voyageurs ».

La non-présentation au point de départ pour quelque cause que ce soit entraîne l'application des frais d'annulation ci-dessus mentionnés.

Le séjour se termine lors de l'arrivée à l'heure et au point de rendez-vous prévus dans les informations communiquées au souscripteur du contrat. Les représentants légaux des participants mineurs s'engagent impérativement à être présents pour accueillir les participants. En cas d'absence des représentants légaux, la responsabilité d'Horizons du Monde ne pourra être engagée.

#### Franchissement des frontières

Dans le cas d'un transport nécessitant un titre de transport nominatif (billet d'avion notamment), le souscripteur du contrat devra fournir à Horizons du Monde au plus tard 30 jours avant le départ copie des documents d'identité individuels et nominatifs requis pour chaque participant.

Horizons du Monde fournit des informations concernant les formalités de douane, de la police des frontières, d'immigration et de sécurité. Néanmoins, compte-tenu de l'évolution parfois rapide de la réglementation, il est impossible d'assurer une mise à jour continue de ces informations.

Avant le départ, il est de la responsabilité du participant et/ou de ses représentants légaux de consulter et de s'assurer du respect des formalités d'entrée et de séjour dans le pays de destination et/ou de rentrée sur le territoire Français. Ceci inclut le contrôle des dates de validité des documents d'identité et des éventuels visas/formulaires requis par les autorités.

Le respect de ces formalités d'entrée et de sortie du territoire de chaque pays et les éventuels coûts en résultant sont, dans tous les cas, à la charge du participant et/ou de ses représentants légaux. Horizons du Monde ne saurait être tenu pour responsable des conséquences auxquelles le souscripteur du contrat, les représentants légaux et/ou le participant s'exposent en cas d'inobservation des obligations visées ci-dessous.

Dans tous les cas, avant le départ, le non-respect de ces formalités sera assimilé à une annulation du séjour de fait par le participant et/ou ses représentants légaux. Le souscripteur du contrat, le participant et/ou ses représentants légaux ne pourront prétendre à aucun remboursement ou dédommagement.

Ni le souscripteur du contrat, ni le participant, ni ses représentants légaux ne pourront prétendre à un remboursement ou dédommagement pour le cas où un participant ne pourrait pas remplir les formalités de sortie du pays de séjour et/ou les formalités de rentrée sur le territoire Français. Le cas échéant, la responsabilité d'Horizons du Monde ne saurait être engagée et le souscripteur du contrat, le participant et/ou ses représentants légaux seront entièrement responsables des éventuels frais résultant de ce non-respect (frais consulaires, frais de séjour prolongé et/ou de voyages, etc...). De même Horizons du Monde ne saurait être tenu responsable des amendes, frais juridiques, droits, etc. résultant de l'inobservation des règlements douaniers, policiers, juridiques, sanitaires et agricoles Français et/ou du pays visité.

Un délai d'obtention trop long pour obtenir un visa et/ou une autorisation de voyage, et/ou un refus par le pays de séjour ne pourra être opposable à Horizons du Monde pour bénéficier d'un remboursement des sommes versées ou un dédommagement.

Nous attirons l'attention sur le fait que même souscrite, la garantie annulation ne couvre pas ces risques.

Représentant local et hébergement.

Les coordonnées de notre représentant local seront transmises au souscripteur du contrat en principe 30 jours avant la date de départ, charge à lui de les transmettre au participant et/ou à ses représentants légaux.

L'hébergement sera réalisé dans les conditions suivantes : Accueil du participant en famille hôteesse bénévole ou indemnisée choisie par nos correspondants locaux dans chaque pays de destination.

Sauf mention contraire, l'accueil se fait généralement à un jeune par famille pour les séjours aux USA, de deux à quatre jeunes par famille pour les séjours dans toutes les autres destinations.

Les coordonnées de la famille hôteesse seront transmises au souscripteur du contrat par Horizons du Monde à partir de 10 jours avant la date de départ et éventuellement jusqu'au jour même du départ en cas d'inscription tardive d'un participant (moins de 12 semaines avant la date de départ) ou complication imprévue ou imprévisible. Il incombe au souscripteur du contrat de transmettre ces informations au participant et/ou à ses représentants légaux.

Pour les séjours aux USA, des accueils à 2 ou plus peuvent être proposés, soit sur demande spécifique à l'inscription (suivant disponibilité sur place), soit en conséquence de conditions et/ou circonstances exceptionnelles et imprévues dans la région de séjour ou d'inscription tardive. Dans ces cas, il ne sera consenti ni remise, ni défraiement de quelque nature ou montant que ce soit. Au cas où l'unicité d'un accueil, demandée par le client et acceptée par Horizons du Monde, ne serait pas respectée (désistement de la famille hôteesse à la dernière minute, impondérable, difficulté de dernière minute...), nous demandons aux représentants légaux du participant d'avertir Horizons du Monde aussitôt. Un changement de famille hôteesse sera proposé dans les plus brefs délais possibles, sauf demande ou accord des représentants légaux pour que le participant ne soit pas changé de famille hôteesse, un tel accord ne saurait donner lieu à un défraiement de quelque nature que ce soit. Néanmoins, au cas où, malgré tous les efforts de Horizons du Monde, une solution n'aurait pu être apportée, Horizons du Monde remboursera sur demande et de façon conventionnelle, 50 € par semaine de séjour où le jeune aurait séjourné dans une famille hébergeant un autre participant francophone.

Par ailleurs, un changement de famille, de résidence ou d'un collègue, de distance par rapport à l'aéroport d'arrivée ou d'une attraction ne saurait en aucun cas donner droit à une quelconque compensation puisqu'il ne s'agit en aucune façon d'un élément essentiel du voyage scolaire. D'autre part, l'inscription ne peut en aucun cas être conditionnée par le choix d'une famille hôteesse, d'un accompagnateur, d'une ville, d'une région, d'une résidence ou d'un collègue particulier.

Au cours de son voyage scolaire, sauf mention contraire, le jeune séjournera dans une famille-hôteesse dont il partagera la vie quotidienne. La découverte des us et coutumes et des différences entre le pays de séjour et la France étant un des objectifs du séjour, le jeune comprendra que les modes de vie ne sont pas les mêmes. Les familles-hôteesses soigneusement sélectionnées par Horizons du Monde sont représentatives de la société actuelle et de sa diversité. Les familles hôteesses qui reçoivent sont, soit des couples avec enfants (pas nécessairement des adolescents), soit des couples jeunes ou moins jeunes sans enfants, soit des familles monoparentales avec enfants. En cas d'accueil de deux jeunes ou plus par famille ou d'accueil d'un participant majeur, il est communément accepté qu'une personne seule pourra héberger le participant.

Aucune exigence du souscripteur du contrat, du participant et/ou de ses représentants légaux, ni aucune récrimination injustifiée de leur part ne saurait être prise en considération, notamment pour des raisons d'ordre linguistique, géographique, ethnique, religieuse, sexuelle ou pour des motifs tels que différence de niveau social, composition prétendue inadéquate de la famille d'accueil ou âge de ses membres.

La non-consommation, pour quelque raison que ce soit, de quelque prestation que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement ou dédommagement.

Certaines activités ou excursions dépendent des conditions météorologiques et/ou naturelles. Au cas où ces conditions ne permettraient pas d'effectuer l'activité ou l'excursion prévue, Horizons du Monde s'efforcera de reprogrammer cette activité ou cette excursion ou organisera des activités de remplacement. Dans le cas où cette activité ou cette excursion ne pourrait être rattrapée, son annulation ne fera l'objet d'aucun remboursement ou dédommagement.

En outre, en cas de raccourcissement du séjour d'un participant pour motif personnel, médical ou suite à un renvoi dû à un non-respect des règles du séjour et/ou des lois du pays visité, les frais de voyage de retour seront à la charge pleine et entière du souscripteur du contrat, du participant et/ou de ses représentants légaux et ceux-ci ne sauraient prétendre à aucun remboursement de quelque prestation que ce soit.

Au cas où Horizons du Monde ou ses représentants seraient amenés à avancer des dépenses personnelles ou frais imprévus pour un participant, tels que frais téléphoniques, dégâts matériels, frais administratifs, frais de justice, assistance juridique, frais de retour anticipés, le souscripteur du contrat, le participant et/ou ses représentants légaux s'engagent à rembourser immédiatement Horizons du Monde.

Responsabilité

En aucun cas, Horizons du Monde ne pourra être tenu pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au souscripteur du contrat, au participant et/ou à ses représentants légaux.

Annulation par le souscripteur du contrat, le participant et/ou ses représentants légaux

En cas d'annulation, quelle qu'en soit la cause et l'origine, le souscripteur du contrat s'engage irrévocablement à régler le solde du séjour à hauteur des pénalités d'annulation qui lui incomberaient.

Toute annulation du séjour avant le départ (date de départ non comprise) par le souscripteur du contrat, le participant et/ou ses représentants légaux, quelle qu'en soit la cause, entraîne la retenue (par participant) à titre de couverture des frais engagés plus de 30 jours avant le départ 30% ; du 30ème au 21ème jour 50% ; du 20ème au 11ème jour 80% ; à compter du 10ème jour ou absence au départ 100%.

Dans tous les cas, une annulation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège HORIZONS DU MONDE, 6 rue des Tanneurs, 16110 LA ROCHEFOUCAULD. Seule la date d'émission de la lettre recommandée avec accusé de réception, le cachet de la poste faisant foi, sera retenue pour le calcul des frais d'annulation.

Annulation pour toute autre cause

Horizons du Monde se réserve le droit de résilier le contrat avant le départ en cas d'inobservation par le souscripteur du contrat, un participant et/ou ses représentants légaux de l'une des prescriptions prévues par le contrat lui-même, par les présentes conditions, par les statuts et/ou par le Règlement Intérieur de l'Association Mondes Nouveaux.

La résiliation interviendra par lettre recommandée avec accusé de réception. Horizons du Monde conservera, par participant, sur le prix du voyage ou du séjour à titre d'indemnisation forfaitaire : Plus de 30 jours avant le départ 30% ; du 30ème au 21ème jour 50% ; du 20ème au 11ème jour 80% ; à compter du 10ème jour ou absence au départ 100%.

Si avant le départ, Horizons du Monde se trouve contraint d'annuler le voyage ou le séjour pour toute autre cause, il devra en informer le souscripteur du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. En ce cas, l'intégralité des sommes perçues par Horizons du Monde, sera immédiatement reversée, augmentée de l'indemnité prévue à l'alinéa précédent. Cette disposition ne sera pas applicable en cas d'annulation du voyage et du séjour pour cause de force majeure. Si le souscripteur du contrat le préfère, Horizons du Monde pourra lui proposer un voyage ou un séjour de substitution de valeur équivalente.

Modification du séjour.

Si, avant le départ, Horizons du Monde se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le souscripteur du dit contrat pourra, après en avoir été informé, soit résilier le contrat et obtenir le remboursement immédiat des sommes versées, soit accepter la modification ou le voyage de substitution qui lui sera proposé.

Si, après la date de départ, Horizons du Monde se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage significatif du prix honoré par le souscripteur du contrat, il s'engage à proposer des prestations en remplacement de celles prévues, en prenant à sa charge tout supplément de prix ou en remboursant au souscripteur du contrat la différence, dès son retour, si les prestations sont de qualité inférieure, soit à lui fournir des titres de transport pour assurer son retour. Toutefois, Horizons du Monde peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit

au souscripteur du contrat, à un participant et/ou à ses représentants légaux, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

Cession de Contrat.

Le souscripteur du contrat a la possibilité de céder son contrat tant que celui-ci n'a pas produit d'effet à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui (même effectif de groupe et d'encadrement, même répartition fille/garçon, mêmes âges, même niveau de langue, mêmes ou moindres contraintes spécifiques de santé ou de préférences, même point d'arrivée-départ) et dans les conditions prévues par l'Article R211-7 du Code du Tourisme. Le souscripteur du contrat doit obligatoirement en informer Horizons du Monde par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le départ.

Le contrat est réputé avoir pris effet dès l'émission des titres de transport (transmis ou non au client, la date d'émission communiquée par la compagnie aérienne ou le système de réservation faisant foi) et/ou la réception par Horizons du Monde des dossiers d'inscriptions des participants.

Le cédant et le cessionnaire sont alors responsables solidairement du paiement des frais de séjour et de voyage ainsi que des frais éventuels occasionnés par cette cession (coût éventuel d'un nouveau billet d'avion par exemple).

Nous rappelons qu'en cas de cession, les contrats d'assurances annulation et/ou assurance complémentaire Security Passport éventuellement souscrits ne sont pas cessibles et toute prime versée n'est pas remboursable.

Réclamations.

Le but d'Horizons du Monde est que les participants qui lui sont confiés profitent pleinement d'un séjour réussi. C'est pourquoi, en cas de problème sur place, il est absolument nécessaire que le participant se confie dans les plus brefs délais à son responsable sur place et/ou au responsable local étranger et/ou que le souscripteur du contrat et/ou les représentants légaux du participant prennent immédiatement contact avec Horizons du Monde (ligne d'urgence disponible 24h/24 et 7j/7 : +33 545 62 38 20) afin de régler tout problème ou malentendu.

Après le retour, il n'est pas raisonnable de la part du souscripteur du contrat, du participant et/ou de ses représentants légaux de prétendre à un remboursement et/ou un dédommagement de quelque nature que ce soit pour un problème, même mineur (par exemple ; nourriture dans la famille hôte, espace de rangement non-existant dans la chambre, incompatibilité d'humeur, etc...), qui n'aurait pas été signalé durant le séjour à Horizons du Monde.

Toute réclamation du souscripteur du contrat, du participant et/ou de ses représentants légaux après son retour et relative au déroulement du voyage ou du séjour doit être adressée à Horizons du Monde par lettre recommandée avec accusé de réception dans les plus brefs délais et au plus tard dans les 75 jours suivant le retour.

Le souscripteur du contrat, le participant et/ou ses représentants légaux disposent d'un recours auprès de la Médiation Tourisme et Voyage (<http://www.mtv.travel/>) dans un délai d'un an après la date de retour du voyage litigieux. La saisine du médiateur ne peut se faire qu'après celle d'Horizons du Monde et en cas de réponse insatisfaisante ou d'absence de réponse d'HORIZONS DU MONDE dans les 60 jours.

En cas de contestation, seuls seront compétents les tribunaux civils de la Charente.

Dispositions réglementaires.

Les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme figurent dans la brochure Horizons du Monde ainsi que sur son site internet <http://www.horizons-monde.fr>.