

Conditions Générales de Vente (CGV)

Pour les réservations de voyages où MadaPlusTravel SARL est l'organisateur, les conditions suivantes s'appliquent.

Objet du contrat :

Ces conditions contractuelles se basent sur la relation juridique entre vous et MadaPlusTravel, SARL, ci-après dénommée "l'organisateur de voyage".

1. Conclusion du contrat, aptitude au voyage, accompagnants, paiement, prix

1.1. Votre inscription (réservation) est contraignante pour vous. Le contrat de voyage entre vous et nous est conclu avec l'acceptation sans réserve de votre inscription écrite, téléphonique, électronique (en ligne) ou personnelle. En vous inscrivant (réservant), vous confirmez avoir compris et accepté les CGV.

1.2. Annulation des réservations auprès de MadaPlusTravel : Vous pouvez annuler votre contrat de voyage sans frais dans les 3 jours suivant la réception de la première confirmation écrite. Exceptions : réservations de vol avec émission immédiate de billets. Cette règle ne s'applique pas aux réservations effectuées 31 jours ou moins avant le départ et aux réservations sur demande. Dans ces cas, les dispositions concernant les annulations selon le point 3.2 s'appliquent.

1.3. Aptitude au voyage : En réservant, vous assumez la responsabilité de votre aptitude au voyage. Cela signifie notamment que vous êtes capable de marcher à un rythme normal et sans aide (fauteuil roulant, déambulateur, béquilles, etc.), que vous pouvez gérer vos bagages de manière autonome et que vous n'êtes pas dépendant d'une aide extérieure pendant le voyage. Pour la sécurité et l'intérêt des voyageurs ainsi que pour garantir le bon déroulement pour les autres voyageurs, nous nous réservons expressément le droit de refuser la conclusion du contrat après évaluation de votre aptitude au voyage, de conclure le contrat uniquement sous la condition d'être accompagné d'une personne appropriée ou de résilier le contrat juste avant le départ ou – si nous prenons connaissance de votre aptitude au voyage limitée après le départ – durant le voyage. Les frais supplémentaires éventuels vous seront facturés.

1.4. Nos prestations découlent de la description des services dans l'offre de voyage. Les souhaits particuliers ne font partie du contrat que s'ils ont été confirmés par écrit et sans réserve par le bureau de réservation. Les services commencent, sauf indication contraire dans l'offre de voyage, à l'arrivée à Antananarivo (Madagascar).

1.5. Votre confirmation de voyage/facture sera envoyé par écrit au format PDF. Veuillez vérifier immédiatement après réception de la confirmation de voyage que l'orthographe des prénoms et noms de famille de tous les voyageurs correspond au document de voyage (passeport).

1.6. Prix : Nos prix sont basés sur des hébergements en chambre double avec deux personnes payant le plein tarif.

1.7. Réservations de dernière minute (moins de 30 jours avant le départ) : Des frais de traitement de CHF 60.- peuvent être appliqués par commande.

2. Paiement

2.1. Modalités de paiement. À la réception de la confirmation d'inscription et de la facture (point 1.5), le voyageur doit verser un acompte de 50 % du prix du voyage, dû dans les 10 jours suivant la date de facturation et déduit du prix total. Les virements bancaires ne sont pas confirmés.

Le solde doit être réglé au plus tard 4 semaines avant le départ. Pour les réservations de dernière minute (moins de 30 jours avant le début du voyage), le montant total est dû lors de la réservation. En cas de non-paiement dans les délais, nous avons le droit de nous retirer du contrat sans compensation et d'exiger les frais d'annulation selon le point 3.2.

3. Modification de la réservation ou annulation du voyage par le voyageur

3.1. Modification de la réservation : En cas de désignation d'un remplaçant, d'annulation d'une excursion, de modifications des dates de voyage dans le cadre de l'offre de voyage jusqu'à 120 jours avant le départ, nous appliquons les frais de traitement suivants : CHF 60.- par personne, maximum CHF 120.- par commande. Pour les modifications dans les 120 jours avant le départ, des frais de traitement ainsi que les frais éventuels de la part des prestataires de services seront facturés.

3.2. Annulations : Celles-ci doivent être faites par écrit, et exceptionnellement par téléphone. Si vous annulez votre voyage avant le départ, nous appliquons des frais de traitement de CHF 60.- par personne, maximum CHF 120.- par commande. Les frais de dossier ou primes d'assurance éventuels ne sont pas remboursables. Selon la date de votre annulation ou modification selon les points 3.1 ou 3.2, nous devons facturer, en plus des frais de traitement, les frais d'annulation pour tous les voyages aériens ainsi qu'un pourcentage du montant total de la facture :

- Jusqu'à 120 jours avant le départ : 0%
- 119 - 60 jours avant le départ : 30%
- 61 - 35 jours avant le départ : 60%
- 34 - 15 jours avant le départ : 70%
- 14 - 00 jours avant le départ et en cas de non-présentation : 100%

3.3. Pour le calcul des délais, la date d'arrivée de votre communication écrite chez nous ou au bureau de réservation est déterminante ; les week-ends ou jours fériés sont considérés comme le jour ouvrable suivant.

3.4. Remplaçant : Si vous devez annuler votre voyage, vous pouvez en principe désigner un remplaçant qui effectuera le voyage dans les mêmes conditions. Dans ce cas, vous et lui êtes conjointement responsables (solidairement) du paiement du prix total du voyage, des frais de traitement et des éventuels frais supplémentaires (point 3). Restrictions : Pour les billets d'avion déjà émis, des changements de nom ultérieurs ne sont pas possibles. Dans ce cas, un nouveau billet d'avion doit être acheté aux conditions en vigueur à ce moment-là.

4. Assurances : La souscription d'une assurance annulation et de retour anticipé est obligatoire. Si vous n'avez pas encore souscrit d'assurance, nous vous recommandons l'assurance voyage annuelle de [Allianz Travel](https://www.allianz-travel.ch) (<https://www.allianz-travel.ch>). Avec l'assurance voyage annuelle pour les individus, les familles et les couples, vous êtes couvert pour tous vos voyages, y compris les courts séjours spontanés et les week-ends.

5. Formalités d'entrée (Passeport, Visa, Vaccination) : Les informations pour les citoyens suisses concernant les exigences en matière de passeport et de visa nécessaires pour votre voyage, ainsi que les éventuelles règles sanitaires à prendre en compte lors de votre entrée à Madagascar, sont disponibles sur le site suivant : <https://www.diplomatie.gov.mg/index.php/le-ministere/passeport-et-visa/visa/28-visas-non-immigrant>. Le visa peut également être délivré directement à l'arrivée à l'aéroport.

Les participants au voyage sont responsables du respect de ces règles, ainsi que de l'obtention et du transport des documents de voyage nécessaires (comme le passeport, la carte d'identité, le certificat de vaccination, etc.). Veuillez vérifier l'exhaustivité et l'exactitude de vos documents de voyage avant votre départ. Si l'entrée vous est refusée en raison de documents incorrects ou manquants, les coûts engagés seront à votre charge.

6. Pourboires : Les pourboires pour les chauffeurs et les guides ne sont pas inclus dans nos prix. Le pourboire est une reconnaissance volontaire et personnelle pour de bons services.

7. Vols : Les vols nationaux avec Air Madagascar sont réalisés en classe économique. Des frais supplémentaires pour d'autres classes seront appliqués aux tarifs en vigueur.

En collaboration avec **Option Way** (<https://www.optionway.com/>), nous avons la possibilité d'offrir des vols internationaux. MadaPlusTravel recherche pour vous la meilleure proposition de vol via Option Way et vous la soumet. Si cette proposition vous convient, vous pouvez réserver directement vos billets d'avion via une plateforme personnalisée chez Option Way.

En cas de retard ou d'annulation de vol, l'équipe d'Option Way s'occupe de vous informer et de vous proposer une solution. Option Way informe également MadaPlusTravel directement par e-mail.

Option Way dispose d'un service client professionnel et de qualité, accessible via cette page de contact via cette page de contact (<https://aide-de.helpscoutdocs.com/>), et peut vous aider en cas de questions ou de préoccupations.

8. Modifications de programme et de prix :

8.1. Modifications avant la conclusion du contrat : Nous nous réservons expressément le droit de modifier les descriptions de services et les prix avant votre réservation. Par exemple, si les hôtels mentionnés dans la description du voyage ne sont pas disponibles au moment de la réservation, l'organisateur se réserve le droit de réserver, si possible, des hébergements équivalents ou de qualité supérieure. Il convient de noter que certaines destinations à Madagascar ne disposent que d'une offre très limitée d'hôtels ou de lodges. Le client sera informé immédiatement de ces modifications. Ces ajustements ne constituent pas une modification substantielle du contrat de voyage, tant que le standard du nouvel hébergement est comparable. Cela offre de la flexibilité sans compromettre le confort du client.

8.2. Modifications de prix après la conclusion du contrat : Dans des cas exceptionnels, il est possible que le prix convenu doive être augmenté. Les augmentations de prix peuvent résulter des raisons suivantes :

- a) l'augmentation ultérieure des frais de transport (y compris les suppléments de carburant)
- b) les nouvelles taxes ou frais gouvernementaux introduits ou augmentés (tels que les taxes d'aéroport, les frais d'atterrissage, les frais d'embarquement et de débarquement, les taxes portuaires, etc.) ;
- c) les variations de taux de change ;
- d) les augmentations de prix imposées par l'État (par exemple, la TVA).

Si les coûts de ces prestations de voyage augmentent, ils pourront vous être répercutés. Le prix du voyage augmentera en conséquence. Les augmentations de prix seront effectuées et communiquées au plus tard 22 jours avant le départ. Si l'augmentation de prix dépasse 10 %, vous disposez des droits mentionnés au point 8.5.

8.3. Modifications dans le domaine du transport après votre réservation et avant le départ : Nous nous réservons également le droit, dans votre intérêt, de modifier le programme de voyage ou certains services convenus (comme l'hébergement, le mode de transport, le moyen de transport, les horaires de vol, etc.) si des circonstances de force majeure ou un événement imprévisible malgré tous les soins requis l'exigent. Nous nous efforcerons de vous proposer des prestations de remplacement équivalentes. Nous vous informerons dès que possible des modifications et de leurs conséquences sur le prix.

8.4. Vos droits en cas d'augmentation du prix du voyage et de modifications du programme après la conclusion du contrat : Si la modification du programme ou le changement d'un service convenu entraîne une modification substantielle d'un point essentiel du contrat ou si l'augmentation de prix dépasse 10 %, vous disposez des droits suivants :

a) Vous pouvez accepter la modification du contrat ;

b) Vous pouvez vous retirer du contrat par écrit dans les 3 jours ouvrables suivant la réception de notre notification. Les frais de voyage déjà payés seront remboursés sans délai.

9. Annulation du voyage par l'organisateur

9.1. Causes justifiées : Si des raisons impérieuses, telles que des cas de force majeure, des catastrophes naturelles, des troubles, des grèves, des mesures gouvernementales, des épidémies, des pandémies, etc., rendent l'exécution sécurisée du voyage considérablement difficile ou impossible, nous vous informerons de l'annulation du voyage dès que possible.

10. Annulation de services pendant le voyage : Pendant le voyage, le voyageur a le droit de se retirer uniquement si une partie substantielle des services convenus n'est pas fournie, si aucune prestation de remplacement appropriée ne peut être offerte ou si vous refusez la prestation de remplacement pour des raisons valables.

11. Interruption du voyage par le voyageur : Si vous interrompez le voyage de votre propre chef ou si vous ne pouvez pas poursuivre votre voyage, le prix du voyage ne vous sera pas remboursé et les éventuels coûts supplémentaires (par exemple, le transport de retour) seront à votre charge. Si vous devez interrompre le voyage en raison de maladie, d'accident, etc., la direction de MadaPlusTravel vous aidera à organiser votre retour. Les coûts éventuels seront à votre charge. À cet effet, nous exigeons obligatoirement la souscription d'une assurance annulation et incident de voyage (point 4).

12. Si vous avez une réclamation :

12.1. Réclamations : Si le voyage ne correspond pas à l'accord contractuel ou si vous subissez un dommage, vous êtes tenu de signaler immédiatement ce défaut ou ce dommage à notre guide de voyage ou à la direction de MadaPlusTravel.

12.2. Comment faire valoir vos droits auprès de l'organisateur de voyages : Si vous souhaitez faire valoir des défauts, des remboursements ou des demandes de dommages-intérêts à notre encontre, vous devez nous soumettre votre réclamation par écrit dans les 30 jours suivant la fin effective du voyage convenu. Votre réclamation doit être accompagnée de la confirmation du guide de voyage et de toutes les preuves éventuelles. Si vous ne faites pas valoir votre réclamation dans les 30 jours suivant la fin effective du voyage convenu, vous perdez tous droits à d'éventuelles demandes.

13. Responsabilité de l'organisateur de voyages

13.1. Généralités : Nous vous remboursons la valeur objective des prestations convenues mais non fournies ou mal fournies, ou d'un dommage subi, dans la mesure où il ne nous a pas été possible de fournir sur place une prestation de remplacement équivalente ou de remédier au dommage.

13.2. Exclusions de responsabilité

13.2.1. Accords internationaux et lois nationales : Si des accords internationaux et des lois nationales contiennent des restrictions ou des exclusions de compensation en cas de dommages dus à la non-exécution ou à une exécution défectueuse du contrat, notre responsabilité ne s'applique que dans le cadre de ces accords et lois. Des accords internationaux et des lois nationales avec des limitations de responsabilité ou des exclusions de responsabilité existent notamment dans le domaine des transports, comme dans le transport aérien et maritime.

13.2.2. Exclusions de responsabilité : Nous ne sommes pas responsables envers vous si la non-exécution ou l'exécution défectueuse du contrat ou le dommage est dû aux causes suivantes :

a) à des manquements de votre part avant ou pendant le voyage ;

- b)** à des manquements imprévisibles ou inévitables d'un tiers qui n'est pas impliqué dans la fourniture de la prestation contractuellement convenue ;
- c)** à un cas de force majeure ou à un événement que nous, en tant qu'intermédiaire ou prestataire de services, n'avons pas pu prévoir ou éviter malgré une diligence raisonnable. Dans ces cas, toute obligation de réparation de notre part est exclue.

13.2.3. Dommages corporels, accidents, etc. : Pour les dommages corporels, décès, blessures, etc., qui résultent de la non-exécution ou de l'exécution défectueuse du contrat, nous ne sommes responsables que si les dommages sont causés par nous ou par nos prestataires de services. Les restrictions de responsabilité et les exclusions de responsabilité prévues dans les accords internationaux et les lois nationales (point 13.2.1) restent applicables.

13.2.4. Autres dommages (dommages matériels et pécuniaires, etc.) : Pour d'autres dommages, MadaPlusTravel est responsable si ceux-ci résultent d'une faute de MadaPlusTravel ou d'un prestataire de services mandaté. La responsabilité de MadaPlusTravel se limite aux dommages directs. Le montant des indemnités est limité au double du prix du voyage forfaitaire par personne. Les accords internationaux, les lois nationales et ces conditions contractuelles (voir point 13.2.1) restent applicables.

13.2.5. Objets de valeur, espèces, bijoux, cartes de crédit, etc. : Nous vous informons expressément que vous êtes responsable de la garde sécurisée de vos objets de valeur, espèces, bijoux, cartes de crédit, équipements photo et vidéo, etc. Dans les hôtels, ces objets doivent être conservés dans le coffre-fort. Vous ne devez en aucun cas laisser ces objets dans une voiture non surveillée, un avion ou, de manière générale, sans surveillance. En cas de vol, de perte, de dommage ou d'abus de cartes de débit et de crédit perdues, nous ne sommes pas responsables. Les dommages aux bagages ou les ouvertures doivent être signalés immédiatement à la compagnie aérienne (encore à l'aéroport).

13.2.6. Horaires de vol, de navigation, etc. : Même avec une organisation de voyage soignée, nous ne pouvons garantir le respect de ces horaires. En raison de mauvaises conditions routières, d'embouteillages, de grèves, de pannes techniques, d'accidents, de déviations, etc., des retards peuvent survenir. Dans tous ces cas, nous ne sommes pas responsables. Nous vous conseillons fortement de prendre en compte les éventuels retards lors de votre planification de voyage vers l'aéroport.

13.3. Événements pendant le voyage : En dehors du programme de voyage convenu, des événements ou excursions locaux peuvent être réservés pendant le voyage. Il n'est pas exclu que ces événements et excursions soient liés à des risques. Ces événements et excursions ne sont pas offerts par nos soins (à l'exception des excursions optionnelles que nous proposons et publions). Il vous revient de décider si vous souhaitez y participer. L'organisateur de voyages n'est pas responsable de l'exécution correcte du contrat ni des dommages.

13.4. La responsabilité extracontractuelle est régie par les dispositions législatives pertinentes. Pour les autres dommages (c'est-à-dire non corporels), la responsabilité est en tout état de cause limitée au double du prix du voyage, sauf si des accords internationaux ou des lois nationales prévoient des limites de responsabilité plus faibles ou des exclusions de responsabilité.

14. La nullité d'une disposition particulière du contrat de voyage n'entraîne pas la nullité de l'ensemble du contrat.

15. Droit applicable et tribunal compétent

15.1. Droit applicable : Les relations juridiques entre vous et l'organisateur de voyages sont régies exclusivement par le droit de Madagascar.

15.2. Pour les réclamations contre l'organisateur de voyages, le tribunal compétent est celui de Morondava (Madagascar).