

# Conditions Générales de Vente (CGV) – MadaPlusTravel SARL

Valable à partir du : 01.11.2025

Ces conditions générales régissent la relation contractuelle entre vous, en tant que client voyageur, et MadaPlusTravel SARL (ci-après dénommé « l'organisateur de voyage »). Elles contiennent des informations importantes concernant la réservation, le paiement, les modifications, l'annulation, la responsabilité et d'autres points. Veuillez lire attentivement ces conditions avant de confirmer votre réservation. En réservant, vous reconnaissez ces CGV comme contraignantes.

---

## 1. Conclusion du contrat, aptitude au voyage, compagnons de voyage, paiement et prix

### 1.1 Réservation

En vous inscrivant (réservation), vous proposez la conclusion d'un contrat de voyage. Le contrat est conclu dès que nous acceptons votre inscription écrite, téléphonique, électronique (en ligne) ou en personne sans réserve. Par votre réservation, vous confirmez avoir lu, compris et accepté les CGV.

### 1.2 Droit de rétractation pour les réservations via MadaPlusTravel

Après réception de notre première confirmation écrite, vous pouvez annuler votre réservation gratuitement dans un délai de 3 jours.

Exceptions :

- Réservations de vols avec émission immédiate du billet
- Réservations effectuées 31 jours ou moins avant le départ

Dans ces cas, les conditions d'annulation prévues au point 3.2 s'appliquent.

### 1.3 Aptitude au voyage

En réservant, vous confirmez être en mesure de participer au voyage sur le plan de la santé. Cela implique notamment que vous :

- pouvez vous déplacer à pied à un rythme normal,
- pouvez gérer vos bagages de manière autonome,
- et ne nécessitez pas d'aide extérieure pendant le voyage.

L'organisateur se réserve le droit, en cas d'aptitude au voyage manifestement limitée :

- de refuser la conclusion du contrat,
- de conclure le contrat uniquement sous condition d'une personne accompagnante,
- ou – si la limitation se manifeste plus tard – de résilier le contrat avant ou pendant le voyage. Les frais supplémentaires éventuels sont à la charge de la personne concernée.

### 1.4 Prestations

Nos prestations sont définies dans la description du voyage correspondante. Les demandes spéciales ne sont valables que si elles sont confirmées par écrit et sans réserve par nous. Sauf indication contraire, nos prestations commencent à l'arrivée à Antananarivo (Madagascar).

### 1.5 Confirmation de voyage et facture

Vous recevrez votre facture avec la confirmation de voyage au format PDF. Veuillez la vérifier immédiatement, notamment l'orthographe des noms de tous les voyageurs conformément aux documents de voyage (passeport).

## 1.6 Prix

Tous les prix sont basés sur des nuits en chambre double (ou bungalow pour 2 personnes) avec deux personnes payant le plein tarif.

## 1.7 Réservations de dernière minute

Pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant le départ, des frais de traitement de CHF 60.– par commande peuvent être appliqués.

## 2. Paiement

### 2.1 Modalités de paiement

Après réception de la facture avec la confirmation de réservation, un acompte de 50 % du prix du voyage est dû dans les 10 jours.

Le solde doit être payé 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 à la réservation.

En cas de non-paiement dans les délais, nous nous réservons le droit de résilier le contrat et de facturer les frais d'annulation conformément au point 3.2.

## 3. Modifications ou annulations par le voyageur

### 3.1 Modifications de la réservation

Pour les modifications jusqu'à 120 jours avant le départ (ex. changement de participant, modification de date), les frais de traitement suivants s'appliquent :

- CHF 60.– par personne, maximum CHF 120.– par commande.

Pour les modifications ultérieures, des frais supplémentaires peuvent être appliqués par nos partenaires de services.

### 3.2 Annulations

Les annulations doivent être faites par écrit (ou exceptionnellement par téléphone).

En cas d'annulation avant le départ, des frais de traitement de CHF 60.– par personne, maximum CHF 120.– par commande, sont appliqués.

Les primes d'assurance et frais de traitement ne sont pas remboursables.

S'appliquent en outre les frais d'annulation suivants (en % du prix total) :

Moment de l'annulation	Frais d'annulation
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 %
14–0 jours avant le départ / non-présentation	100 %

La date déterminante est celle de réception de votre notification par nos services ou par l'agence de réservation. Si la date tombe un week-end ou un jour férié, le jour ouvrable suivant s'applique.

### 3.3 Remplaçant

Vous pouvez désigner un remplaçant qui participera au voyage aux mêmes conditions.

Vous et le remplaçant êtes solidairement responsables de tous les coûts encourus.

Pour les billets d'avion déjà émis, un changement de nom n'est pas possible – un nouveau billet doit être acheté.

---

#### **4. Assurances**

La souscription d'une assurance annulation de voyage et de retour anticipé est obligatoire.

Nous recommandons l'assurance voyage annuelle d'Allianz Travel :

👉 [www.allianz-travel.ch](http://www.allianz-travel.ch)

Cette assurance vous protège sur tous vos voyages, même les courts séjours.

---

#### **5. Formalités d'entrée (passeport, visa, vaccinations)**

Veuillez vous informer à temps des formalités d'entrée en vigueur pour Madagascar, notamment visa, passeport et vaccinations.

Informations actuelles :

👉 [www.diplomatie.gov.mg](http://www.diplomatie.gov.mg)

Le visa peut également être obtenu directement à l'arrivée à l'aéroport de Madagascar.

Les voyageurs sont responsables de l'obtention et de la possession de tous les documents de voyage. Si l'entrée est refusée, les frais sont à votre charge.

---

#### **6. Pourboires**

Les pourboires pour les chauffeurs et guides ne sont pas inclus dans le prix du voyage. Ils constituent une reconnaissance volontaire pour un service de qualité.

---

#### **7. Vols**

Les vols intérieurs avec Air Madagascar se font en classe économique. Les suppléments pour d'autres classes sont facturés aux prix du jour.

Nous proposons des vols internationaux en collaboration avec Option Way :

👉 [www.optionway.com](http://www.optionway.com)

MadaPlusTravel vous propose le meilleur vol. La réservation peut se faire directement via la plateforme Option Way.

En cas de modifications ou d'annulations de vols, Option Way et MadaPlusTravel vous informent immédiatement et proposent une solution.

---

#### **8. Modifications du programme et des prix**

##### **8.1 Modifications avant la conclusion du contrat**

Nous nous réservons le droit d'adapter les descriptions de prestations et les prix avant la réservation.

Si les hôtels mentionnés ne sont pas disponibles, des alternatives équivalentes ou meilleures seront réservées.

Le client sera informé de ces changements – ils ne constituent pas une modification substantielle du contrat si la qualité reste équivalente.

##### **8.2 Modifications de prix après la conclusion du contrat**

Dans des cas exceptionnels, des hausses de prix peuvent survenir, par exemple en raison de :

- coûts de transport plus élevés (ex. surcharge carburant)
- nouvelles taxes ou taxes accrues
- variations de taux de change
- ajustements de TVA

Les augmentations de prix ne sont autorisées que jusqu'à 22 jours avant le départ. Si l'augmentation dépasse 10 %, vos droits sont ceux définis au point 8.5.

### **8.3 Modifications du déroulement du voyage**

Pour des raisons de force majeure ou d'événements imprévisibles (ex. météo, grèves), le déroulement du voyage peut être adapté.

Nous nous efforçons de fournir des prestations de remplacement équivalentes et vous informons dès que possible.

### **8.5 Vos droits en cas de modifications importantes**

Si des modifications substantielles du contrat ou des hausses de prix supérieures à 10 % se produisent, vous avez le droit :

- a) d'accepter la modification, ou
- b) de résilier le contrat par écrit dans les 3 jours ouvrables.

Les montants déjà payés seront entièrement remboursés.

### **8.6 Comportement pendant le voyage**

Les voyageurs s'engagent à respecter les lois locales et les consignes de sécurité (par exemple le port obligatoire de la ceinture de sécurité).

---

## **9. Annulation du voyage par l'organisateur**

Si des événements imprévisibles (ex. catastrophes naturelles, troubles, pandémies) empêchent la réalisation du voyage, nous vous informons immédiatement.

Les paiements déjà effectués seront intégralement remboursés dans la mesure où aucune prestation n'a été fournie.

---

## **10. Défaillance de prestations pendant le voyage**

Un retrait du voyage n'est possible que si une partie substantielle des prestations convenues n'est pas fournie et qu'aucune prestation de remplacement appropriée n'est proposée.

---

## **11. Interruption du voyage par le voyageur**

En cas d'interruption volontaire ou de non-participation, aucun remboursement n'est effectué.

Les frais supplémentaires (ex. transport de retour) sont à la charge du voyageur.

En cas de maladie ou d'accident, nous aidons à organiser le retour – mais les coûts restent à la charge du client (voir l'obligation d'assurance au point 4).

---

## **12. Réclamations et plaintes**

### **12.1 Pendant le voyage**

Si quelque chose ne correspond pas à l'accord, informez immédiatement notre guide ou le bureau de MadaPlusTravel afin que le problème puisse être résolu sur place.

## **12.2 Après le voyage**

Les défauts ou demandes de dédommagement doivent être soumis par écrit dans les 30 jours suivant la fin du voyage, accompagnés de justificatifs et de la confirmation du guide. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

---

## **13. Responsabilité de l'organisateur de voyage**

### **13.1 Responsabilité générale**

Nous sommes responsables de la bonne exécution des prestations de voyage convenues ou de prestations de remplacement équivalentes.

### **13.2 Exclusions de responsabilité**

Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par :

- la faute du voyageur,
- des événements imprévisibles de tiers,
- la force majeure ou des événements inévitables.

### **13.3 Dommages corporels**

Nous sommes responsables des dommages corporels causés par MadaPlusTravel ou les prestataires mandatés.

### **13.4 Dommages matériels et financiers**

La responsabilité pour les dommages matériels ou financiers est limitée au double du prix du voyage par personne.

### **13.5 Objets de valeur**

Veuillez conserver vos objets de valeur en lieu sûr (ex. coffre-fort de l'hôtel). Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte, vol ou usage abusif.

### **13.6 Horaires de vols et transports**

Les retards dus au trafic, à la météo ou à des problèmes techniques ne peuvent être exclus. Aucune responsabilité ne peut être engagée.

### **13.7 Activités locales**

Nous ne sommes pas responsables des excursions réservées sur place et non organisées par MadaPlusTravel.

---

## **14. Nullité partielle**

Si une disposition de ce contrat est invalide, la validité des autres dispositions reste inchangée.

---

## **15. Droit applicable et juridiction**

### **15.1 Droit applicable**

Toutes les relations juridiques sont régies exclusivement par le droit de la République de Madagascar.

### **15.2 Juridiction**

Le tribunal exclusif compétent est Morondava (Madagascar).

---

**MadaPlusTravel SARL**  
Morondava, Madagascar  
[www.madaplustravel.ch](http://www.madaplustravel.ch)