

Conditions générales de vente

Version du 3 septembre 2026 · remplace la version du 3 août 2026

Les présentes conditions générales règlent la relation contractuelle entre vous, en qualité de client voyageur, et MadaPlus TRAVEL SARL (ci-après « MadaPlus TRAVEL »). Elles contiennent des informations importantes concernant la réservation, le paiement, les modifications, l'annulation, la responsabilité et d'autres points. Veuillez les lire attentivement avant de confirmer votre réservation. Par votre réservation, vous reconnaissez ces conditions comme contraignantes.

1 Conclusion du contrat, aptitude au voyage, prestations et prix

1.1 Réservation

Par votre inscription, vous proposez la conclusion d'un contrat de voyage. Le contrat est conclu dès que nous acceptons sans réserve votre inscription écrite, téléphonique, électronique ou personnelle. Par votre réservation, vous confirmez avoir lu, compris et accepté les présentes conditions générales.

1.2 Annulation sans frais dans les trois jours

Après réception de notre première confirmation écrite, vous pouvez annuler votre réservation dans les trois jours, sans frais et sans frais de dossier. Cela ne s'applique pas :

- aux réservations de vols avec émission immédiate du billet
- aux réservations effectuées moins de 30 jours avant le départ

Dans ces cas, les conditions du chiffre 3.2 s'appliquent.

1.3 Aptitude au voyage

Par votre réservation, vous confirmez que votre état de santé vous permet de participer au voyage. Cela signifie en particulier que vous pouvez marcher à un rythme normal, manipuler vos bagages de manière autonome et que vous n'avez pas besoin d'aide extérieure pendant le voyage.

Si l'aptitude au voyage est manifestement limitée, nous pouvons refuser de conclure le contrat ou ne le conclure qu'à la condition qu'une personne accompagnante participe au voyage.

S'il apparaît seulement en cours de voyage que la poursuite du voyage n'est pas raisonnablement exigible ou pas sûre pour vous-même ou pour vos compagnons de voyage, nous pouvons résilier le contrat. Nous vous aidons dans ce cas à organiser votre retour. Les frais qui en découlent sont à votre charge ; ils sont en règle générale couverts par l'assurance obligatoire selon le chiffre 4.

1.4 Prestations

Nos prestations résultent du descriptif de voyage correspondant. Les demandes particulières ne sont valables que si nous les avons confirmées par écrit et sans réserve.

Sauf mention contraire, nos prestations commencent à votre arrivée à Antananarivo et prennent fin à votre départ de Madagascar.

1.5 Confirmation de voyage et facture

Vous recevez la facture accompagnée de la confirmation de voyage sous forme de document PDF. Veuillez vérifier les deux immédiatement après réception, en particulier l'orthographe de tous les noms conformément aux passeports. La confirmation de voyage indique en outre le taux de conversion sur lequel repose le calcul du prix (chiffre 3.3).

1.6 Prix et occupation des chambres

Tous les prix s'entendent en francs suisses et se fondent sur un hébergement en chambre double ou en bungalow pour deux personnes, avec deux personnes payant le plein tarif. Pour les voyageurs seuls et pour l'occupation d'une chambre double par une seule personne, le supplément pour chambre individuelle indiqué dans l'offre s'applique.

1.7 Réservations de dernière minute

Pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant le départ, nous pouvons percevoir des frais de dossier de CHF 60.– par personne, au maximum CHF 120.– par dossier.

2 Paiement

Après réception de la facture accompagnée de la confirmation de réservation, un acompte d'au moins 40 pour cent du prix du voyage est dû dans les dix jours. Le solde doit être versé au plus tard 30 jours avant le départ. Pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant le début du voyage, le montant total est dû à la réservation.

Si un paiement n'est pas effectué dans les délais, nous vous adressons un rappel écrit et vous accordons un délai supplémentaire de dix jours. Si celui-ci reste également inutilisé, nous pouvons résilier le contrat et facturer les frais d'annulation selon le chiffre 3.2.

3 Modifications et annulations par le voyageur

3.1 Modifications de la réservation

Pour toute modification de la réservation, par exemple un changement de date, nous percevons des frais de dossier de CHF 60.– par personne, au maximum CHF 120.– par dossier. Pour les modifications intervenant moins de 120 jours avant le départ, les frais de nos prestataires peuvent s'y ajouter. Le chiffre 3.4 s'applique à la désignation d'une personne de remplacement.

3.2 Annulations

Les annulations doivent être faites par écrit ; à titre exceptionnel, une annulation par téléphone suivie d'une confirmation écrite est admise. La date de réception de l'annulation par MadaPlus TRAVEL est déterminante pour le calcul des frais d'annulation.

En cas d'annulation avant le début du voyage, nous percevons des frais de dossier de CHF 60.– par personne, au maximum CHF 120.– par dossier. Les frais de dossier et les primes d'assurance ne sont pas remboursés.

S'y ajoutent les frais d'annulation suivants, en pour cent du prix total :

Moment de l'annulation	Frais d'annulation
jusqu'à 120 jours avant le départ	0 %
de 119 à 61 jours avant le départ	30 %
de 60 à 35 jours avant le départ	60 %
de 34 à 15 jours avant le départ	70 %
de 14 à 0 jour avant le départ ou non-présentation	100 %

Dans tous les cas s'ajoutent les prestations de tiers déjà fournies et dont il est établi qu'elles ne sont pas remboursables – en particulier les vols intérieurs et les acomptes versés aux hôtels –, dans la mesure où elles dépassent les frais d'annulation ci-dessus.

3.3 Prix, modifications de prix et taux de change

Les prix s'entendent en francs suisses. Le calcul du prix se fonde sur les tarifs des prestataires en vigueur au moment de l'offre ainsi que sur le taux de conversion entre le franc suisse, l'ariary malgache et l'euro indiqué dans la confirmation de voyage.

MadaPlus TRAVEL se réserve le droit d'adapter le prix convenu si, après la conclusion du contrat,

- a) les coûts de transport, en particulier les coûts du carburant, se modifient ;
- b) les taxes et redevances dues pour certaines prestations se modifient, notamment les taxes d'aéroport, de port et d'atterrissage, les frais de visa ainsi que les droits d'entrée dans les parcs nationaux et les réserves ;
- c) le taux de change du franc suisse par rapport à l'ariary malgache ou à l'euro varie de plus de 3 pour cent par rapport au taux retenu pour le calcul.

L'adaptation se limite exclusivement au montant des coûts supplémentaires ou moindres dûment établis. Si les facteurs mentionnés jouent en faveur du client, la différence lui est remboursée.

Une augmentation de prix vous est communiquée par écrit et de manière motivée au plus tard 21 jours avant la date de départ convenue. À partir du 20e jour avant le départ, toute augmentation de prix est exclue.

Si l'augmentation de prix dépasse 10 pour cent du prix total, vous pouvez résilier le contrat sans frais dans les cinq jours suivant la réception de la communication. Les paiements déjà effectués vous sont dans ce cas intégralement remboursés.

3.4 Personne de remplacement

Vous pouvez désigner une personne de remplacement qui effectuera le voyage aux mêmes conditions. Les frais de dossier selon le chiffre 3.1 s'appliquent. Vous et la personne de remplacement répondez solidairement de tous les frais occasionnés. Pour les billets d'avion déjà émis, un changement de nom n'est en règle générale pas possible ; un nouveau billet doit être acheté, dont les frais s'ajoutent.

4 Assurances

La conclusion d'une assurance voyage suffisante est obligatoire pour tous les voyages avec MadaPlus TRAVEL. L'assurance doit couvrir au minimum les frais d'annulation et d'interruption de voyage, les frais de traitement médical à l'étranger ainsi que l'assistance médicale et un rapatriement médicalement nécessaire en Suisse.

Il incombe au client de conclure une assurance correspondante et d'en assurer la validité pour toute la durée du voyage. MadaPlus TRAVEL décline toute responsabilité pour les prestations qui ne sont pas couvertes par l'assurance du client.

5 Formalités d'entrée : passeport, visa, vaccinations

Veuillez vous informer en temps utile des dispositions d'entrée en vigueur pour Madagascar, en particulier concernant le visa, le passeport et les vaccinations recommandées. Vous trouverez des informations actuelles sur le site officiel www.diplomatie.gov.mg.

Le visa dépend de la durée de votre séjour. Des catégories et des taxes différentes s'appliquent aux séjours jusqu'à 30 jours et aux séjours de 31 à 60 jours ; le nombre de jours entre l'entrée et la sortie du territoire est déterminant. Veuillez choisir la bonne catégorie lors de la demande d'e-visa. Le visa peut également être demandé à l'arrivée à l'aéroport. Le passeport doit être valable encore au moins six mois au moment de l'entrée.

Ces indications valent pour les ressortissants suisses. Les voyageurs d'une autre nationalité s'informent eux-mêmes des dispositions qui leur sont applicables.

Vous êtes vous-même responsable de l'obtention et du port de tous les documents de voyage. Si l'entrée vous est refusée, vous supportez les frais qui en résultent.

6 Pourboires

Les pourboires destinés aux chauffeurs et à la direction du voyage ne sont pas compris dans le prix du voyage. Ils constituent une reconnaissance volontaire pour de bonnes prestations.

7 Vols

Le vol long-courrier à destination et en provenance de Madagascar ne fait pas partie de nos prestations. Nous vous soumettons volontiers une proposition de vol ; le contrat de transport est toutefois conclu exclusivement entre vous et la compagnie aérienne, respectivement la plateforme de réservation. Nous collaborons à cet effet avec Option Way (www.optionway.com). En cas de modification ou d'annulation de vol, Option Way vous informe, nous informons et propose une solution.

Les vols intérieurs à Madagascar sont assurés par Madagascar Airlines sous la marque Tsaradia. Ils font partie de nos prestations lorsqu'ils figurent au programme de voyage et sont effectués en classe économique ; les suppléments pour d'autres classes sont facturés aux prix du jour. Les horaires des lignes intérieures peuvent changer à court terme. Nous surveillons les vols réservés et vous informons dès qu'un changement intervient ; en cas d'annulation, nous nous occupons de l'hébergement et de la réservation d'un nouveau vol.

8 Modifications du programme et des prix par MadaPlus TRAVEL

8.1 Modifications avant la conclusion du contrat

Nous nous réservons le droit d'adapter les descriptifs des prestations et les prix avant la réservation. Si les hôtels mentionnés ne sont pas disponibles, nous réservons des alternatives équivalentes ou meilleures. Vous êtes informé de telles modifications ; elles ne sont pas considérées comme une modification essentielle du contrat pour autant que la qualité reste équivalente.

8.2 Modifications de prix après la conclusion du contrat

Le chiffre 3.3 s'applique exclusivement aux modifications de prix après la conclusion du contrat.

8.3 Modifications du déroulement du voyage

Pour des raisons de force majeure ou en raison d'événements imprévisibles, par exemple la météo, l'état des pistes ou des grèves, le déroulement du voyage peut être adapté. Nous nous efforçons de fournir des prestations de remplacement équivalentes et vous informons dans les meilleurs délais.

8.4 Vos droits en cas de modifications essentielles

Si un point essentiel du contrat est modifié de manière importante avant le départ, vous pouvez accepter la modification ou résilier le contrat par écrit dans les cinq jours suivant la réception de notre communication. Les paiements déjà effectués vous sont dans ce cas intégralement remboursés. Le chiffre 3.3 s'applique aux augmentations de prix.

8.5 Comportement pendant le voyage

Les voyageurs s'engagent à respecter les lois locales et les prescriptions de sécurité, en particulier le port obligatoire de la ceinture dans le véhicule ainsi que les instructions du chauffeur, de la direction du voyage et des pilotes de bateau.

9 Annulation du voyage par MadaPlus TRAVEL

Si des événements imprévisibles tels que catastrophes naturelles, troubles ou pandémies empêchent la réalisation du voyage, nous vous informons immédiatement. Les paiements déjà effectués sont intégralement remboursés dans la mesure où aucune prestation n'a été fournie. Aucune prétention supplémentaire n'existe, pour autant qu'aucune faute ne nous soit imputable.

10 Défaillance de prestations pendant le voyage

Si une part essentielle des prestations convenues n'est pas fournie et qu'aucune prestation de remplacement appropriée n'est possible, vous pouvez résilier le contrat pendant le voyage. Nous vous remboursons dans ce cas la valeur des prestations non fournies et organisons votre retour à Antananarivo. Les frais du retour sont à notre charge dans la mesure où la défaillance nous est imputable.

11 Interruption du voyage par le voyageur

En cas d'interruption volontaire ou de non-participation au voyage, aucun remboursement n'est effectué. Les frais supplémentaires, par exemple pour le rapatriement, sont à votre charge. En cas de maladie ou d'accident, nous vous aidons bien entendu à organiser le retour ; les frais sont à la charge du client et sont en règle générale couverts par l'assurance obligatoire selon le chiffre 4.

12 Réclamations

12.1 Pendant le voyage

Si quelque chose ne correspond pas à ce qui a été convenu, veuillez informer immédiatement notre direction de voyage ou le bureau de MadaPlus TRAVEL, afin que nous puissions remédier au défaut sur place. À défaut d'une telle annonce, le défaut ne peut pas être corrigé ; il en sera tenu compte dans l'appréciation de prétentions ultérieures.

12.2 Après le voyage

Les défauts et prétentions en dommages-intérêts doivent nous être annoncés par écrit et avec pièces justificatives dans les 30 jours suivant la fin du voyage. Ce délai sert à un éclaircissement rapide. Une annonce tardive peut avoir pour conséquence que les faits ne puissent plus être établis ; cela est à la charge de la personne qui fait valoir la prétention.

13 Responsabilité

13.1 Responsabilité générale

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

13.2 Exclusions de responsabilité

Nous ne répondons pas des dommages causés par votre propre faute, par le comportement imprévisible de tiers non impliqués dans la fourniture des prestations convenues contractuellement, ou par la force majeure et des événements inévitables.

13.3 Dommages corporels

Nous répondons des dommages corporels lorsqu'ils sont imputables à une faute de MadaPlus TRAVEL ou des prestataires mandatés.

13.4 Dommages matériels et patrimoniaux

La responsabilité pour les dommages matériels et patrimoniaux est limitée au double du prix du voyage par personne, pour autant que le dommage n'ait été causé ni intentionnellement ni par négligence grave.

13.5 Objets de valeur

Veuillez conserver vos objets de valeur en lieu sûr, par exemple dans le coffre-fort de l'hôtel. Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte, de vol ou d'utilisation abusive.

13.6 Horaires de vol et de transport

Des retards dus à la circulation, à la météo ou à des causes techniques ne peuvent être exclus. Nous nous efforçons dans de tels cas de fournir des prestations de remplacement appropriées. Une responsabilité allant au-delà n'existe que dans la mesure où une faute nous est imputable. Les prétentions à l'égard de la compagnie aérienne effectuant le vol demeurent réservées.

13.7 Activités locales

Nous déclinons toute responsabilité pour les excursions réservées sur place et non organisées par MadaPlus TRAVEL.

14 Protection des données

Nous traitons vos données personnelles exclusivement aux fins de la réalisation du voyage réservé. Cela comprend la transmission des indications nécessaires aux hôtels, compagnies aériennes, partenaires locaux et autorités à Madagascar. Un traitement à d'autres fins n'a lieu qu'avec votre consentement. Notre déclaration de protection des données, disponible sur www.madaplustravel.ch, en règle les détails.

15 Nullité partielle

Si une disposition des présentes conditions générales devait être inopérante, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée.

16 Différends, droit applicable et for

16.1 Résolution à l'amiable

Nous cherchons en premier lieu à résoudre les divergences par le dialogue direct et d'un commun accord. Annoncez-nous votre demande conformément au chiffre 12 ; nous vous répondons dans les 14 jours.

16.2 Droit applicable et for

La partie contractante est MadaPlus TRAVEL SARL, dont le siège est à Morondava, Madagascar. Le contrat est soumis au droit malgache ; le for est Morondava. Les dispositions impératives de protection du droit de votre domicile demeurent réservées.

Partie contractante

MadaPlus TRAVEL SARL · Tsimahavaokely · 619 Morondava · Madagascar

NIF 3019026054 · STAT 79110 54 2024 0 01037

ruedi.felber@madaplustravel.ch · +41 79 922 54 57 · +261 32 26 124 14 · www.madaplustravel.ch