

# Conditions de vente pour les prestations touristiques d'Arcadia Travel Madagascar

## Inscription et réservation

L'inscription ou la réservation à un circuit organisé par Arcadia Travel Madagascar peut se faire auprès de nos conseillers clients à notre Agence à Antananarivo, ou par e-mail à l'adresse [arcadia.travel@iblgroupmada.com](mailto:arcadia.travel@iblgroupmada.com) ou par formulaire électronique sur le présent site Web.

Lors de la réservation, des informations précises concernant le client (noms et prénoms, dates de naissance, détails des vols,...) sont nécessaires.

Une facture de la part d'Arcadia Travel Madagascar vous sera envoyée dès confirmation du dossier.

L'inscription définitive est validée par écrit par Arcadia Travel Madagascar après réception de l'acompte demandé, après acceptation du devis et après signature des conditions de vente d'Arcadia Travel Madagascar.

## Prix

Tous les circuits vendus par Arcadia Travel Madagascar sont tarifés en euros par personne et couvrent l'année en cours.

Les prix des circuits proposés par Arcadia Travel Madagascar comprennent uniquement les prestations indiquées dans chaque offre. Les fiches descriptives des voyages et séjours Arcadia Travel Madagascar mentionnent ce qui est compris dans le prix et ce qui ne l'est pas.

Nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte :

- Des variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants.
- De la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement.

## Règlement

Toute réservation de place pour un circuit doit être accompagnée d'un acompte de 30% du prix de la prestation, payable par virement bancaire, et net de frais pour l'Agence. Le règlement de cet acompte confirmera l'inscription du client.

Le solde doit par la suite être payé au plus tard à trente (30) jours avant la date de départ. Dès l'envoi du virement, une copie de l'ordre du virement ainsi qu'une copie de l'adresse de votre banque doivent nous être envoyées pour le suivi.

## Annulation

### Avant le voyage

Si le client doit annuler son voyage, les sommes versées seront remboursées sous réserve des pénalités suivantes, en fonction de la date du désistement :

- Si annulation à plus de 3 mois avant le départ : 10% du prix total du voyage
- Si annulation de 90 à 31 jours avant le départ : 20% du prix total du voyage

- De 30 à 21 jours avant le départ : 50% du prix total du voyage
- De 20 à 10 jours avant le départ : 75% du prix total du voyage
- A moins de 9 jours avant le départ : 100% du prix total du voyage

D'autre part, Arcadia Travel Madagascar se réserve le droit d'annuler un circuit 30 jours avant le départ :

- Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint
- Si les règlements nécessaires n'ont pas été faits à temps
- En cas de force majeure (climat, transport aérien...)

Les modalités de remboursement citées ci-dessus ne sauraient être appliquées dans le cas où la réservation de prestations implique l'engagement, de la part d'Arcadia Travel Madagascar, de dépenses qui ne sauraient être remboursées quel que soit le motif de l'annulation ou l'anticipation avec laquelle elle est formulée (telles que l'achat de certains billets d'avion, la réservation de packages hôteliers à des dates particulières...).

En cas de changement du nombre de participants, les tarifs seront révisés et adaptés.

## **Pendant le séjour**

Tout voyage interrompu, modifié ou abrégé du fait du participant et pour quelque cause que ce soit ne saurait donner lieu à aucun remboursement de la part d'Arcadia Travel Madagascar. Toute modification de votre fait impliquant un changement de prestation (hôtels, transport...) ou de programme (durée du séjour, étapes...) vous sera facturé. En cas de force majeure, se référer à l'article 9 des présentes conditions.

## **Responsabilités**

### **Responsabilité du Client**

Arcadia Travel Madagascar ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des participants aux circuits en matière de documents officiels exigés dans le pays (Passeports, visas, vaccins ...). Il appartient au Client de vérifier par lui-même auprès des autorités concernées la liste des documents obligatoires.

Tout voyage interrompu ou abrégé du fait d'un participant et pour quelque cause que ce soit ne saurait donner lieu à un quelconque remboursement.

Toutefois, Arcadia Travel Madagascar fournira la liste des documents officiels en vigueur en sa possession et fournira tout conseil en vue de leur obtention.

### **Responsabilité d'Arcadia Travel Madagascar**

Arcadia Travel Madagascar agissant en qualité d'organisateur de voyages, est conduit à travailler avec différents prestataires de services (transporteurs, hôteliers, producteurs de spectacles, etc...) pour l'exécution de ses programmes.

Arcadia Travel Madagascar est responsable de plein droit à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat.

Arcadia Travel Madagascar ne peut être tenu pour responsable du fait de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat imputable soit au client, soit du fait des circonstances relevant de la force majeure, soit du fait d'un tiers étranger à la prestation prévue au contrat.

Arcadia Travel Madagascar ne saurait être tenu pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, des retards, des changements provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté.

Arcadia Travel Madagascar n'est pas responsable des vols et pertes commis lors du séjour.

## —— Risques

Chaque participant est conscient que, vu le caractère des voyages que nous organisons, il peut courir certains risques dus notamment à l'absence ou à l'éloignement des centres médicaux. Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter la responsabilité des accidents pouvant survenir à Arcadia Travel Madagascar ou aux accompagnateurs ou aux différents prestataires. Ceci est valable également pour les ayants droits et tout membre de la famille. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par l'accompagnateur.

Arcadia Travel Madagascar ne peut être tenu pour responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un membre du groupe.

Arcadia Travel Madagascar se réserve le droit d'expulser à tout moment, du groupe, une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe ou le bien-être des participants..

Aucune indemnité ne serait alors due dans les cas évoqués ci-dessus.

## —— Réclamations

- Toute réclamation (désaccord, inaccomplissement d'une partie du circuit, etc.) devra être formulée par le Client auprès d'Arcadia Travel Madagascar :  
Par E-mail à l'adresse [arcadia.travel@iblgroupmada.com](mailto:arcadia.travel@iblgroupmada.com) au plus tard dans les sept (7) jours après l'évènement, et par courrier officiel en recommandé avec Accusé de Réception dans les mêmes délais au plus tard après l'évènement.

Un éventuel litige se réglera à l'amiable. En cas de désaccord complet, se référer à l'article 11 sur le « Droit Applicable »

## —— Assurance

Arcadia Travel Madagascar souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant ses engagements tout au long du séjour de ses clients à Madagascar. Cependant elle ne couvre pas les évacuations sanitaires. Nous recommandons vivement les clients à souscrire eux-mêmes à une telle assurance auprès de son propre Assureur ainsi qu'à une protection en cas d'annulation.

Toutefois, Arcadia peut aider dans la recherche et la proposition d'un assureur, si le client le demande, sachant que la convention finale sera entre l'assureur et le client uniquement et n'engagera aucunement Arcadia.

## —— Transport aérien & Climat

Pour toute demande de prestation aérienne nationale ou internationale, le Client pourra adresser une demande spécifique au département Ticketing d'Arcadia Travel Madagascar. Il pourra également prendre contact et réserver les vols internationaux ou nationaux auprès des compagnies aériennes de son choix.

Le département « Loisirs » ou « Tourisme » d'Arcadia Travel Madagascar pourra assurer l'assistance et la planification de votre voyage selon les dates de départ et d'arrivée que vous nous auriez préalablement communiquées. Si votre voyage est modifié en raison d'une perturbation du trafic aérien ou des raisons climatiques, Arcadia Travel Madagascar ne pourra en être tenu responsable et aucun dédommagement ne pourra être demandé.

Une alternative vous sera proposée dans la mesure du possible. Les frais en résultant resteraient à votre charge.

### **Cas de force majeure**

En cas d'évènements majeurs extérieurs qui sont indépendants de la volonté de l'Agence et qui viendrait perturber la fonctionnement du pays (ex : catastrophes naturelles, crises politiques ou sociales, grève,...), Arcadia Travel Madagascar se réserve le droit d'annuler un voyage ou d'en modifier son contenu.

En cas de report des évènements pour raison de force majeure, les sommes versées par le Client seront automatiquement reportées sur la nouvelle date de l'évènement sans que cela ne donne droit à aucune indemnité. elles seront soumises aux conditions d'annulation en vigueur dans le cas où le Client souhaiterait annuler du fait du changement de date.

En cas d'annulation par le Participant, il sera retenu la part de l'acompte correspondant au prépaiement des prestations déjà réservées. En cas de modification du parcours, un nouveau devis sera établi nécessitant accord écrit.

### **Droit applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit Malgache. Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait naître de l'interprétation ou de l'exécution du Contrat. Tout différend qui naîtrait de l'interprétation, de l'exécution, de l'inexécution, ou des suites, ou conséquences des présentes conditions générales de vente pourra être soumis à médiation, préalablement à toute action judiciaire.

En cas de refus de la médiation ou d'échec de la médiation, les parties soumettront le litige aux tribunaux compétents de la République de Madagascar.

### **LE REGLEMENT DE L'ACOMPTE D'UN CIRCUIT VAUT ACCEPTATION DE NOS CONDITIONS GENERALES DE VENTES**

Je déclare avoir pris connaissance des conditions générales de vente et les accepte.

#### **Le Client**

Nom et Prénom :

Signature (avec mention lu et approuvé) :