

## **CONDITIONS DE VENTE :**

### **Article 1 : Responsabilité de la société**

Zamilane Tours Madagascar s'occupe des responsabilités suivantes :

- Offre aux clients les meilleures prestations pour garantir les satisfactions de ses derniers. Ces prestations sont : l'élaboration d'un circuit suivant les demandes et les attentes des clients ; service de guidage, prix d'entrée dans les parcs, location de véhicule avec chauffeur, hébergement et restauration, transfert en avion. Toutes prestations non mentionnées, les achats imprévus ainsi que les extras sont à la charge des clients.
- Donne à ses clients les informations relatives aux voyages qu'il a choisis et les prévenir sur la réalité locale de Madagascar ;
- Donne aux clients les budgétisations, programme du voyage ;
- Fait toutes les réservations spécifiées dès confirmation du client. Dans le cas où un statut de réservation est complet ou en liste d'attente ainsi tout changement de réservation sera à la charge de la société.
- Met aux dispositions des clients un guide agréé par le ministère du Tourisme à Madagascar ; un guide suivant les normes de formalité à respecter afin d'éviter les interventions des sécurités routières qui empêchera le bon déroulement du voyage.

### **Article 2 : Voyage sur mesure**

Zamilane Tours Madagascar vous propose de construire votre voyage selon vos envies et votre inspiration. Nous avons des circuits prédéfinis mais qui sont modifiable selon votre disponibilité, budget et inspiration.

Si vous voulez découvrir les quatres points cardinaux de la grande île, vous avez l'onglet « Nos circuits » qui vous décrivent les territoires de Madagascar (Antananarivo, Fianarantsoa, Diego...).

Si vous voulez passer votre vacance à Sainte, Nosy Be ou Toamasina, cliquez sur nos excursions.

Une fois que vous avez fait votre choix, entrez dans l'onglet « Reservation ». Remplissez le formulaire et envoyez-le à l'adresse mail de du Zamilane Tours.

Suite à votre demande, nous vous ferons part d'un devis détaillé avec trajet, itinéraire, prix et services comprises au plus tard dans 48 heures.

Dès lors que vous nous confirmerez ce devis, vous pourrez vous inscrire et faire votre réservation en validant les conditions générales et particulières de vente.

### **Article 3 : Guides accompagnateurs**

#### **Engagement:**

Suivant l'arrêté N°4910 / 2001/ MINTOUR réglementant la profession des guides ainsi que leur catégorisation article 2 ; « Un guide est une personne physique chargée d'accompagner

une personne ou un groupe de personnes et de faire visiter des endroits ou des sites. Il doit être capable de communiquer et de donner des informations sur les lieux visités, la monographie de la région ou de la localité visitée, l'histoire et la géographie du milieu visité, les attraits socioculturels, la faune et la flore aux personnes guidées ». Les guides de Zamilane Tours chargés d'accompagner les clients s'engagent à respecter cette présente loi.

### **Responsabilités:**

En tant que guide respectant la loi ce dernier aura les tâches suivantes :

- **Organisation** : il organise les relations entre clients et chauffeur, prestataires, hôtel, restaurant. Il assure également le respect des programmes fournis par le tour opérateur et la budgétisation.
- **Assistance** : être à l'écoute des clients dans le but de les satisfaire, anime le voyage ; assure la sécurité et confort des clients ; essaye de résoudre les plaintes des clients sur place.
- **Explication** : Il donne des explications exactes sur le pays, la région, les places visitées en langue demandée par les clients.

### **Article 4 : Respect de l'environnement**

Pour la préservation de l'environnement de la Grande île qui est actuellement menacé par plusieurs facteurs tant sur la faune que sur la flore ; les clients s'engagent à respecter l'environnement de son pays d'accueil. Ceci implique le respect des biens patrimoniaux que cela soit matériel ou immatériel comme les réserves naturelles, les biens culturels, us et coutumes, population locale ...

### **Article 5 : Assurance**

Pour tous les clients, l'assurance est obligatoire. De ce fait, le client doit donner à la société un exemplaire de contrat spécifiant les noms des personnes assurées, les numéros de contrat, les coordonnées de la compagnie d'assurance et le nom des personnes à contacter en cas d'urgence.

### **Articles 6 : Modifications**

#### **Par le tour opérateur :**

La société Zamilane Tours peut décider de changer d'horaire ou le programme pour les motifs suivants : état des pistes jugées non praticables, sécurité, conditions climatiques non favorables, défaillance d'un hôtel, décision d'un organisme d'Etat ou gérant des parcs

naturels. Ceci est dans le but de garantir le bon déroulement du périple et la sécurité des clients pour leur assurer un voyage sans incident.

#### **Par les clients :**

Durant le voyage, si les clients demandent des modifications sur le devis comme des nouvelles prestations au cours du voyage, les frais induits seront à la charge des participants et à régler par tous moyens sur place. En cas de non-paiement, Zamilane Tours ne serait être tenue d'accéder aux demandes.

### **Article 7 : Paiement**

Mode de paiement :

Le client verse un acompte de 30% du montant de la facture au jour de la réservation par virement bancaire et 70% un mois avant départ.

Tout paiement sera stipulé sur une facture ou sur un reçu tamponné et signé établi par Zamilane Tours.

#### **Circuit non payé :**

Tout circuit impayé en totalité avant la date prévue est considéré comme annulé.

#### **Annulation :**

En cas d'annulation du deux semaine avant de départ, il n'y a pas de remboursement.

### **Article 08 : Remboursement**

Autre que les exceptions citées ci-dessous, dans le cas où Zamilane Tours n'assure pas une des prestations citées dans le programme ou devis établi, la société s'engage à rembourser les prestations non effectuées aux clients ou propose des alternatifs.

Les exceptions sont :

- Conditions climatiques défavorables
- Décision d'un organisme Étatique
- Décision des organismes gérant les parcs naturels ou les sites à visiter
- Panne des bacs pour la traversée des gués
- Guerre civile, grève
- État des routes jugées impraticables

### **Article 09 : Vols nationaux et internationaux**

Dans le cas où le circuit est reporté d'une ou de plusieurs journées en raison d'annulation ou de retard d'avion, les prises en charge nuitées et restauration seront assurées par la compagnie aérienne concernée. Zamilane Tours Madagascar apportera ainsi l'assistance nécessaire au(x)

client(s), et toute réclamation ou demande de remboursement devra être envoyée à la compagnie aérienne ou à la société de transport public concernée.

## **Articles 10 : Véhicule**

### **Panne Véhicule**

En cas de panne mécanique d'un véhicule, la société s'engage à fournir au client dans les plus brefs délais un autre véhicule qui remplacera le précédent. Évidemment la société Zamilane Tours Mada s'engage à rembourser les journées de location perdues.

## **Articles 11 : Prestations non utilisées**

Les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, hébergement, location de véhicule, vols...) ne donneront lieu à aucun remboursement. Les prestations volontairement modifiées sur place sont soumises aux conditions des prestataires et fournisseurs locaux.

Les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux prestataires et fournisseurs locaux et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de Zamilane tours.

## **Articles 12 : Accord et respect des conditions**

A la confirmation du circuit, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes clauses et conditions.

Dans le plaisir de vous servir, Zamilane Tours vous souhaite déjà de passer un magnifique séjour à Madagascar.