

Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions régissent les ventes des services proposés par Casamance Au Présent, société de droit sénégalais (GIE), dont le siège social est situé à Ziguinchor, quartier Banéto, Sénégal, immatriculée auprès du tribunal régional de Ziguinchor et de la chambre de commerce sous le numéro SN.ZGR.2015.C.1205, représentée par Marine Fourié en sa qualité de Présidente, au sens du Code de tourisme.

Conformément à l'article R. 211-12 du Code du Tourisme, les extraits suivants sont intégralement reproduits :

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéa de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de

la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées; -soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Conditions Particulières de Vente

Les présentes conditions régissent les ventes des services proposés par Casamance Au Présent, société de droit sénégalais (GIE), dont le siège social est situé à Ziguinchor, quartier Banéto, Sénégal, immatriculée auprès du tribunal régional de Ziguinchor et de la chambre de commerce sous le numéro SN.ZGR.2015.C.1205, représentée par Marine Fourié en sa qualité de Présidente... au sens du Code de tourisme.

Conformément aux articles L.121-16-1 et L121-21-8 du Code de la Consommation, le présent contrat n'est pas soumis à un droit de rétractation.

Les présentes Conditions Particulières de Vente ont été élaborées conformément aux articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours, à l'exclusion de la vente de vols secs. Elles tiennent également compte de la réglementation européenne et des conventions internationales, notamment en matière de transport aérien. Elles sont portées à la connaissance du Client avant la signature de son contrat de vente et font partie de l'information préalable visée à l'article R. 211-6 du Code du Tourisme.

Le Prestataire pourra modifier le contenu des présentes Conditions Particulières de Vente, qui sont à jour lors de leur mise en ligne et de leur consultation par l'internaute. Les dispositions mentionnées ci-dessous, y compris les prix, annulent et remplacent toute information antérieure.

Quel que soit le mode de réservation de son forfait ou de sa prestation touristique, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Particulières de Vente, des conditions spécifiques au fournisseur de voyages concerné ainsi que du descriptif de la prestation choisie sur le Site.

PROCESSUS DE RÉSERVATION DE LA PRESTATION TOURISTIQUE

Le Prestataire assure la réservation et la vente de toutes les prestations de loisirs et d'accueil. Il facilite la démarche des groupes, offrant un nombreux choix de prestations et en assure une réservation rapide et sûre. Il est à la disposition de tous types de clientèle pour étudier et chiffrer toute prestation complémentaire, autre visite, réservation hôtelière, repas, etc.

PRESTATION ET PRIX DES FORFAITS

Les fiches descriptives des voyages et séjours mentionnent expressément ce qui est compris dans le prix.

Les prix retenus dans les contrats de voyage ont été calculés sur la base des taux de change, des tarifs aériens et des prestations terrestres connus lors de la signature du contrat. Ils sont communiqués en temps réel lors de leur publication sur le Site.

Les prix donnés sont indivisibles et toute renonciation à des prestations incluses dans le forfait ou toute interruption de voyage du fait du Client (même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé), ne pourra donner lieu à remboursement, sauf assurance spécifique.

Les prix indiqués correspondent à un prix forfaitaire par personne, sur la base d'une chambre double, TTC, et sont libellés en euros. Ils doivent être confirmés par le Prestataire au moment de l'inscription. Les prix sont calculés de façon forfaitaire selon le nombre de nuitées et non de journées.

Ils incluent les transports aériens, maritimes et terrestres, les transferts selon les indications des

itinéraires, les taxes connues au jour de l'inscription, les frais de dossier, l'hébergement, les visites et excursions inscrites au programme et non mentionnées comme facultatives.

Sauf mention spéciale sur le contrat de voyage, les prix ne comprennent pas les frais d'obtention de visas et passeports, les pourboires et gratifications divers, les dépenses personnelles et les assurances facultatives bagages, annulation et assistance, les boissons, ni certaines prestations obligatoires telles que les taxes locales, le supplément dîner de réveillon ou occasion spéciale, les frais de visas, etc. le Site décline toute responsabilité pour les achats personnels sur place. Les occupants d'une même chambre doivent obligatoirement souscrire la même pension. Le paiement complet pour tous les titres de transport seuls, assurances et locations de voiture est exigé au moment de la réservation, selon les moyens de paiement mentionnés sur le Site.

INSCRIPTION ET PAIEMENT

Toute inscription à l'un de nos voyages sera définitivement confirmée à la réception du bulletin d'inscription et des arrhes selon l'une ou l'autre modalités suivante :

- Le montant des arrhes pourra être équivalent à la totalité des prestations
- OU le montant des arrhes sera de 30% du montant de la prestation. Les 70% restant du montant de la prestation devront être versés au moins 24h avant le début de l'excursion.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Le Prestataire informe les Clients ressortissants français, européens ou ressortissants d'un pays de l'Espace Economique Européen qu'ils doivent prendre leurs dispositions en ce qui concerne les règlements de police et de santé applicables à tout moment du voyage.

Les ressortissants étrangers non-européens ou non ressortissants de l'EEE doivent se rapprocher de leur autorité consulaire, sous leur seule responsabilité, afin de connaître les formalités exigées par le déplacement envisagé et les délais nécessaires en fonction de la date de départ. Il n'appartient pas au Prestataire de fournir ces informations ni d'interroger les Clients sur leur nationalité.

Si le voyage concerne des enfants mineurs, il appartient aux parents de se mettre en conformité avec les indications qui leur seront données ; chaque enfant doit être muni d'une pièce d'identité personnelle avec photographie. Les livrets de famille ne sont pas des pièces d'identité.

En aucun cas, le Prestataire ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des Clients qui doivent prendre à leur charge l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport généralement valable 6 mois après la date de retour de voyage, visa, certificat de santé, etc.) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets.

Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un Client de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du Client ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du Client qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que le Site ne rembourse ni ne remplace ledit voyage.

Les Clients doivent particulièrement veiller – sous leur seule responsabilité - à la conformité des noms et prénoms indiqués lors de leur réservation et confirmés lors de la conclusion de leur contrat de voyage avec les mentions de leurs papiers d'identité valides (nom d'usage, nom d'épouse etc.)

CONDITIONS D'ANNULATION

a. Annulation du fait du Client

Toute annulation du Client devra être notifiée au Prestataire dans les plus brefs délais par téléphone et confirmée par courrier, télécopie ou e-mail. L'annulation du fait du Client entraîne la facturation de frais variables en fonction de la date d'annulation, selon les conditions ci-dessous.

Frais d'annulation :

- Entre 30 et 16 jours avant le départ : 20 % du prix de l'excursion ;
- Entre 15 et 5 jours avant le voyage : 30 % du prix du voyage ;
- Entre 5 et 2 jours avant le voyage : 50 % du prix du voyage
- Moins de 2 jours avant le voyage : 100 % du prix du voyage ;
- En cas de non présentation du Client : 100 % du prix du voyage.

Pour les réservations effectuées par vos soins auprès des hôtels situés à proximité des aéroports, toute annulation doit également être faite par vos soins. Les hôtels appliquent leurs propres conditions d'annulation.

Aucun remboursement n'est effectué dans les cas suivants :

- Interruption de voyage, sauf si cette interruption intervient du fait des organisateurs.
- Non-présentation aux heures et lieux de convocation mentionnés dans le carnet de voyages.
- Absence de documents de voyages (passeports, visas, certificats de vaccination, etc.).
- Manquement de respect à la charte de bonne conduite fournie avec le contrat.

Dans certains cas (décès, maladie – certificat à l'appui), les prestations seront soit annulées soit reportées en accord avec le Client et le prestataire.

b. Annulation du fait du Prestataire

Toute annulation de la part du Prestataire entraîne un remboursement intégral des prestations non couvertes.

MODIFICATION DU CONTRAT

a. Modifications par le Client

Toute modification des prestations par le Client moins de 5 jours avant l'excursion pourra entraîner des coûts supplémentaires à la charge du Client.

b. Modifications par le prestataire

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons de sécurité.

Si la prestation supprimée correspond à une part prépondérante des services prévus et représente un pourcentage non négligeable du prix, le prestataire doit immédiatement proposer au voyageur une prestation en remplacement, sans supplément de prix, voire en lui remboursant la différence de prix si la nouvelle prestation est d'un prix inférieur. Si cela ne lui est pas possible, ou si le Client refuse pour un motif valable, il doit assurer son retour vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

ASSURANCE

Le prestataire a souscrit auprès de la Compagnie « La Prévoyance Assurances », 26, Avenue Jean

JAURES x PEYTAVIN, Dakar, une police d'assurances Responsabilité Civile Exploitation, garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile délictuelle et quasi-délictuelle pouvant incomber à l'assuré conformément aux dispositions des articles 118, 137, 142 et suivants du Code des Obligations Civiles et Commerciales du Sénégal en raison des dommages corporels à hauteur de 75 000 000 FCFA, et des dommages matériels et immatériels consécutifs à hauteur de 50 000 000 FCFA, causés à autrui du fait de ses activités de Tourisme.

Il est du devoir du prestataire de mentionner l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

RESPONSABILITE

Le Prestataire est titulaire des autorisations légales et administratives délivrées par les autorités sénégalaises compétentes, garantissant aux Clients la bonne exécution des prestations achetées.

Dans le cas d'excursions touristiques, la responsabilité du vendeur de la prestation touristique est définie à l'article L.211-16 de Code du tourisme et ne peut être engagée en cas d'inexécution contractuelle de la part du Client, en cas du fait d'un tiers ou en cas de force majeure.

Hors excursions (par exemple, location de voiture seule), la responsabilité de plein droit prévue à l'article précité est exclue, conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme.

Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable de modifications de dates, d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport au retour, de la suppression ou modification d'une partie du programme provoqués par des événements extérieurs tels que grèves sans préavis, incidents techniques, surcharges aériennes, intempéries, épidémies, changement de vol ou tout autre cas de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputables au Client.

Il peut arriver pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des hôteliers sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues.

Le Prestataire ne sera aucunement responsable en cas d'incident survenu à l'occasion de prestations achetées directement sur place par le Client auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du Client.

EFFETS PERSONNELS

Le Prestataire ne peut être tenue pour responsable en cas de perte, vol ou détérioration des bagages ou effets personnels durant le voyage. En cas de problème, il est recommandé aux Clients de faire constater les faits par les autorités locales compétentes (dépôt de plainte).

RECLAMATIONS

Lorsqu'un Client constate qu'un service n'est pas fourni tel que prévu, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée de son séjour, il doit immédiatement en aviser le représentant local du Prestataire avec lequel il a contracté ou l'accompagnateur présent afin de régler le litige sur place.

Les observations sur le déroulement du voyage doivent parvenir au Prestataire dans les 15 jours suivant le retour, par mail, accompagné des justificatifs appropriés. A défaut, le dossier ne sera pas

traité prioritairement.

CHARTRE DE BONNE CONDUITE

Le Client est tenu de respecter la charte de bonne conduite fournie au Client avec le contrat. En tant qu'élément constitutif de notre démarche respectueuse des populations locales, tout manquement aux principes de bon sens de cette charte pourront faire l'objet d'annulation et de non remboursement de l'excursion en cours, comme mentionné ci-dessus.