

Conditions Générales de Vente (CGV)

La société Ylang-ylang Voyages est une société enregistrée à Antananarivo, Madagascar. Le siège social est au :

VT 89 GN Amboara Andohanimandroseza 101 Tananarive Madagascar.

Numéro de NIF : 4018277401 – SIAT:79110112023006545 – RCS : 2023A01532

Les présentes conditions générales de vente régissent les ventes de voyages entre Ylang-Ylang Voyages et les clients. Elles font référence à notre site web

www.ylang-ylangvoyages.com.

1/ Réservation / Confirmation

1-a) Réservation

Tout échange par téléphone, Whatsapp, Messenger ou tout autre moyen devra être confirmé par un mail à Ylang-Ylang Voyages :

info.ylangylangvoyages@gmail.com

La réservation d'un voyage se fait exclusivement par mail.

La réservation sera effective à la réception du « Bulletin d'Inscription » de chaque personne participant au voyage. Il appartient au client de vérifier l'exactitude des informations communiquées.

1-b) Confirmation

La confirmation d'un voyage implique acceptation des présentes conditions générales de vente.

La confirmation sera effective à réception d'un acompte de 20% de la totalité du prix du voyage.

En cas de confirmation tardive à J-45 de la date du début du voyage : la totalité du prix du voyage sera demandée.

1-c) Aptitudes physiques et psychologiques

Avant de confirmer un voyage, le participant doit s'assurer que sa condition physique est adaptée au voyage envisagé. Il est important d'être en bonne santé et il est recommandé de consulter un médecin avant le départ.

Ylang-Ylang Voyages ne saurait être tenu pour responsable en cas d'insuffisance physique révélée au cours du voyage.

2/ Formalités administratives et sanitaires

Avant de réserver un voyage, le participant doit s'assurer que son passeport est à jour. Il doit être valide six (06) mois après la date de retour et avoir cinq (05) pages vierges.

Avant de confirmer un voyage, le participant doit s'assurer qu'il est en connaissance des informations relatives aux formalités administratives et sanitaires concernant le pays de destination.

3/ Prix et modalités de règlement

3-a) Prix de la prestation terrestre

Les prix de la prestation terrestre sont exprimés EUROS.

Les prestations fournies sont indiquées dans les rubriques INCLUS/NON INCLUS en fin du programme.

Ces prix sont exprimés PAR PERSONNE.

Si Ylang-Ylang Voyages réserve et facture les vols intérieurs prévus au voyage, les montants sont exprimés en EUROS.

Ces prix sont exprimés PAR PERSONNE.

Il convient d'ajouter les prix des vols intérieurs à ceux de la prestation terrestre.

3-b) Modalités de révision du prix

Pour des raisons exceptionnelles et indépendante de sa volonté, Ylang-Ylang Voyages se réserve le droit de modifier les prix sans possibilité d'annulation, afin de tenir compte des augmentations dues au changement du taux de la monnaie locale par rapport à l'Euro, à l'augmentation subite du prix des carburants, à l'augmentation du prix de fournisseurs locaux. (Hôtels, prestataires ...)

3-c) Modalités de règlement

Le règlement du voyage s'effectue de la manière suivante :

1/ Acompte de 20% de la totalité de la prestation terrestre à la confirmation du voyage.

2/ Le solde des 80% restants de la totalité de la prestation terrestre au plus tard à 30 jours avant la date de début du voyage. Inscription de dernière minute (J-45 du début du voyage) : la totalité de la prestation sera demandée.

Les règlements se font par virements bancaires sur notre banque à Madagascar.

Les coordonnées vous seront communiquées au moment de la confirmation du voyage et apparaîtront sur la facture du voyage.

4/Assurance assistance et annulation.

4-a) Obligation d'assurance

Pour participer à nos voyages, vous devez impérativement être assuré en assistance-rapatriement - frais médicaux et premiers secours à l'étranger.

Nous vous conseillons vivement de prendre une assurance annulation.

Il vous sera demandé de communiquer à Ylang-Ylang Voyages les coordonnées de votre assureur ainsi que le numéro de votre contrat d'assurance et un numéro de téléphone afin de pouvoir intervenir en cas de besoin urgent.

Il appartient au client de gérer son contrat d'assurance. Ylang-Ylang Voyages n'intervient en aucun cas.

5/Annulation et frais d'annulation.

5-a) Annulation de la part du client.

En cas d'annulation de la part du client ou d'une partie des clients d'un groupe, Ylang-Ylang Voyages doit être prévenu immédiatement par mail.

5-b) Frais d'annulation

Pour toute annulation, quel que soit le motif, des frais d'annulation seront appliqués et calculés selon le barème suivant :

Noter que des frais administratifs de 50 Euros par personne seront systématiquement retenus pour toute annulation.

Noter que les remboursements se feront à l'exclusion de sommes versées aux fournisseurs (factures pour preuve).

Noter que les frais bancaires des remboursements sont à la charge du client.

J-90 et plus : Remboursement de 100% des sommes reçues à l'exclusion des frais administratifs et des sommes versées aux fournisseurs.

J-89 à J-60 : Remboursement de 70% des sommes reçues à l'exclusion des frais administratifs et des sommes versées aux fournisseurs.

J-59 à J-30 : Remboursement de 50% des sommes reçues à l'exclusion des frais administratifs et des sommes versées aux fournisseurs.

J-29 à J-10 : Remboursement de 20% des sommes reçues à l'exclusion des frais administratifs et des sommes versées aux fournisseurs.

J-09 à J-00 : Pas de remboursement.

5-c) Versement d'acompte ou arrhes aux fournisseurs

Ylang-Ylang Voyages n'engagera jamais de frais et en particulier des paiements d'acompte ou d'arrhes à des fournisseurs, hôteliers ou compagnies aériennes sans le consentement écrit du client.

Si un fournisseur a des Conditions Générales de Ventes et en particulier des Conditions d'Annulation spécifiques Ylang-Ylang Voyages s'engage à en informer le client.

5-d) Annulation d'une partie des participants d'un groupe

En cas d'annulation d'un ou plusieurs participants inscrits dans un groupe de voyageurs alors que les autres participants maintiennent leur participation au voyage :

Les frais d'annulation ci-dessus seront appliqués.

Les voyageurs maintenant leur voyage devront s'acquitter du paiement du prix du voyage correspondant au nombre de participants restant. Le cas échéant une nouvelle cotation sera effectuée pour déterminer le nouveau prix du voyage.

5-e) Annulation du voyage par Ylang-Ylang Voyages

En cas de force majeure (incidents ou événements imprévisibles et insurmontables tels que : guerres, troubles politiques, grèves, émeutes, conditions climatiques, catastrophes naturelles, raisons sanitaires, pandémie etc.) Ylang-Ylang Voyages se réserve le droit d'annuler le voyage.

Ylang-Ylang Voyages en informera immédiatement le client par email.

Le client a alors le choix entre le remboursement intégral du voyage à l'exclusion des sommes versées aux fournisseurs ou le report du voyage. Dans ce cas Ylang-Ylang Voyages délivrera au client une note d'avoir du montant perçu.

En aucun cas le client ne peut prétendre à une indemnité compensatoire.

6/ Modification du programme

6-a) Modification du programme par Ylang-Ylang Voyages

Après la confirmation du voyage par le client, toute modification du programme (date, itinéraire, prestations, fournisseurs etc. ...) impliquant une augmentation de tarif sera facturée au client sans que celui-ci puisse prétendre à un remboursement de la prestation modifiée, le nouveau programme lui sera envoyé par mail.

6-c) Interruption de voyage par le client

Toute interruption de voyage par décision du client devra impérativement être faite par mail auprès de Ylang-Ylang Voyages au plus tard le jour de l'interruption.

Tout voyage interrompu par décision du client (par choix personnel, pour raisons de santé ou toutes autres raisons) dégage Ylang-Ylang Voyages de toutes responsabilités vis-à-vis du client.

Tout voyage interrompu par décision du client (par choix personnel, pour raisons de santé ou toutes autres raisons) n'ouvre droit à aucun remboursement par Ylang-Ylang Voyages des prestations non consommées.

Les frais supplémentaires engagés par le client du fait de l'interruption du voyage ne seront pas remboursés par Ylang-Ylang Voyages.

Pour toute interruption de voyage par suite d'un rapatriement médical par l'assurance du client, les prestations non consommées n'ouvrent droit à aucun remboursement par Ylang-Ylang Voyages. Il revient au participant de contacter son assurance sur ce sujet. Ylang-Ylang Voyages pourra alors estimer la valeur des prestations non consommées