

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

We Roam Ltd

N° de licence de tour-opérateur : [En cours]

Adresse enregistrée : Beau Rivage, Baie du Tombeau, Île Maurice

Contact : +230 5728 7989

1. DÉFINITIONS

« **Société** » désigne We Roam Ltd, un tour-opérateur enregistré à l'île Maurice.

« **Client** » désigne la personne effectuant la réservation et toutes les personnes incluses dans celle-ci.

« **Forfait touristique** » désigne les prestations de voyage sur mesure, incluant notamment l'hébergement, le transport, les activités et les services à Madagascar, à l'île Maurice et/ou à Rodrigues.

« **Réservation** » désigne la réservation confirmée d'un forfait touristique sous réserve du paiement intégral et de l'acceptation des présentes conditions.

2. RÉSERVATION ET CONFIRMATION

2.1 Procédure de réservation

- Toutes les réservations doivent être effectuées par l'intermédiaire d'un représentant autorisé de la Société.
- Un formulaire de réservation signé et le versement d'un acompte constituent l'acceptation des présentes conditions.
- Les réservations ne sont confirmées qu'à réception de l'acompte et de la confirmation écrite de la Société.

2.2 Acompte minimum

- Un acompte égal à 30 % du prix total de votre programme de voyage est exigé au moment de la réservation. Néanmoins, vous reconnaissez et acceptez que certains éléments de votre programme de voyage puissent nécessiter un acompte supérieur à 30 % du prix total de votre programme de voyage.

- Solde dû 45 jours avant le départ.

2.3 Réservations tardives

- Si votre réservation est effectuée dans les 45 jours précédant le départ, le montant total du voyage doit être réglé au moment de la confirmation. Sous réserve de disponibilité et des frais de traitement urgent peuvent s'appliquer.

3. TARIFS ET PAIEMENT

3.1 Prix du circuit

- Tous les prix sont indiqués en USD/EUR/MUR, comme indiqué.
- Les prix sont par personne et basés sur une occupation spécifiée, sauf indication contraire.
- Des suppléments pour occupation simple s'appliquent, le cas échéant.
- Les prix sont sujets à modification jusqu'à la confirmation de la réservation.

3.2 Modes de paiement

- Virement bancaire sur le compte de l'entreprise
- Paiements par carte de crédit (des frais de traitement supplémentaires peuvent s'appliquer).
- Paiements en espèces acceptés au siège de l'entreprise à l'île Maurice.

3.3 Variations de prix

- Les prix peuvent être ajustés en cas de fluctuations monétaires supérieures à 3 %.
 - Des suppléments carburant peuvent s'appliquer en cas d'augmentation importante du prix du carburant d'aviation.
 - Les modifications des taxes gouvernementales seront répercutées sur les clients.
 - Aucune augmentation de prix dans les 30 jours précédant le départ.
-

4. INCLUSIONS ET EXCLUSIONS

4.1 Inclus en général

- Accueil à l'aéroport ou à votre hébergement par l'un de nos représentants ; votre expert confirmera avec vous le lieu de votre accueil.
- Assistance à destination 24h/24 et 7j/7 par notre représentant local. Bureau
- Tous les hébergements, excursions et transferts pour les activités programmées sont couverts, sauf mention contraire dans l'itinéraire.
- Entrées aux attractions spécifiées
- Transport terrestre selon l'itinéraire
- Guides locaux professionnels selon l'itinéraire spécifié
- Vols intérieurs entre les escales de votre itinéraire (sauf indication contraire)

4.2 Généralement exclus

- Billet d'avion international : veuillez informer votre expert si vous avez besoin de l'aide de notre équipe.
- Assurance voyage

Nous vous recommandons vivement de souscrire une assurance voyage. Entre les correspondances manquées, les bagages perdus ou retardés, ou les urgences médicales, vous souhaitez avoir l'esprit tranquille : votre investissement voyage est bien protégé. Pensez à souscrire une assurance voyage avant votre départ.

- Frais de visa et documents requis
 - Frais médicaux et vaccins
 - Dépenses personnelles et pourboires
 - Activités optionnelles hors itinéraire
 - Surclassements optionnels tels que surclassement de chambre ou de vol
-

5. CONDITIONS D'ANNULATION

Toutes les annulations de réservations confirmées sont soumises à des frais administratifs de 350 \$ par personne. De plus, les clients sont soumis à des frais d'annulation facturés par les prestataires de services, y compris, sans s'y limiter, les hôtels, les navires affrétés, les prestataires de transfert, les prestataires d'activités, les fournisseurs de services ferroviaires et/ou les compagnies aériennes, mentionnés dans l'itinéraire ou faisant partie intégrante de votre programme de voyage.

5.1 Annulation par le client

Plus de 60 jours avant le départ :

Toute annulation effectuée 60 jours ou plus avant le départ donnera lieu à un remboursement intégral, déduction faite des frais administratifs de 350 \$ par personne. Les annulations effectuées entre 60 et 45 jours avant le départ entraîneront la perte de l'acompte (soit 30 % du prix de votre programme de voyage). Les annulations effectuées entre 45 et 30 jours avant le départ entraîneront une perte de 50 % du prix de votre programme de voyage. Les annulations effectuées 30 jours ou moins entraîneront la perte de 100 % du prix de votre programme.

5.2 Annulation par la Société

- Remboursement intégral en cas d'annulation due à des circonstances imprévues ou indépendantes de la volonté de We Roam Ltd.
- Dates alternatives ou remboursement intégral en cas d'annulation pour force majeure.
- La Société n'est pas responsable des frais indirects (vols, visas, etc.).

6. MODIFICATIONS

6.1 Modifications par le Client

- Sous réserve de disponibilité et des conditions du fournisseur.
- Frais de modification : 50 USD par modification effectuée plus de 30 jours avant le départ

- Frais de modification : 100 USD par modification effectuée dans les 30 jours précédant le départ
- Frais supplémentaires pour les services surclassés facturés séparément

6.2 Modifications par la compagnie

- La compagnie se réserve le droit de modifier les itinéraires en fonction des exigences opérationnelles.
 - Des solutions de remplacement comparables seront proposées.
 - Tout changement important donne droit au client à l'annulation et au remboursement intégral.
 - Aucune indemnisation pour les modifications mineures.
-

7. DOCUMENTS DE VOYAGE ET EXIGENCES

7.1 Responsabilités du client

- Passeport valide d'au moins 6 mois.
- Visas appropriés : il est de la responsabilité du client de se renseigner auprès du consulat ou de l'ambassade concerné(e) sur les dernières exigences en matière de visa.
- Respect des exigences en matière de santé et de vaccination.
- Assurance voyage fortement recommandée.

7.2 Exigences sanitaires

- Vaccination appropriée requise pour voyager dans certaines régions.
 - Le client est responsable de son aptitude physique à voyager.
 - Les exigences alimentaires/médicales particulières doivent être mentionnées.
-

8. HÉBERGEMENT ET TRANSPORT

8.1 Hébergement Normes

- Hôtels/gîtes selon les spécifications ou catégorie similaire
- Attribution des chambres selon les disponibilités à l'enregistrement
- Formules repas selon l'itinéraire
- Demandes spéciales sous réserve de disponibilité

8.2 Transport

- Véhicules adaptés à la taille du groupe
 - Vols intérieurs soumis aux horaires des compagnies aériennes locales
 - Transferts en bateau si les conditions météorologiques le permettent
 - Chauffeurs et guides professionnels
-

9. RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES

9.1 Responsabilité de l'entreprise

- Limitée aux coûts directs des services non fournis
- Responsabilité maximale ne dépassant pas le prix total du voyage
- Non responsable des défaillances des prestataires de services tiers
- Les cas de force majeure excluent la responsabilité de l'entreprise

9.2 Responsabilités du client

- Assurance voyage adéquate obligatoire
- Sensibilisation à la sécurité personnelle
- Respect des lois et coutumes locales
- Surveillance des enfants mineurs

9.3 Responsabilités exclues

- Conditions médicales préexistantes

- Perte ou détérioration d'effets personnels
 - Retards de transport de tiers
 - Catastrophes naturelles et conditions météorologiques
-

10. FORCE MAJEURE

Entreprise Nous déclinons toute responsabilité en cas d'annulation, de retard ou de modification dus à :

- Catastrophes naturelles, intempéries
 - Instabilité politique, troubles civils
 - Grèves, perturbations des transports
 - Restrictions ou avis gouvernementaux
 - Restrictions liées à une pandémie
 - Terrorisme ou menaces à la sécurité
-

11. RÉCLAMATIONS ET LITIGES

11.1 Procédure de réclamation

- Tout problème doit être signalé immédiatement au guide/représentant local.
- Réclamations écrites dans les 30 jours suivant la fin du voyage.
- L'entreprise enquêtera et répondra dans les 14 jours.
- Remboursements limités aux services non utilisés.

11.2 Règlement des litiges

- Régi par le droit mauricien.
- Litiges soumis à la juridiction des tribunaux mauriciens.
- Médiation préférée avant toute procédure judiciaire.
- Frais de justice à la charge du client en cas d'échec de la réclamation.

12. CONDITIONS PARTICULIÈRES

12.1 Photographie et marketing

- Le client consent à l'utilisation des photographies à des fins promotionnelles.
- Les demandes de désinscription doivent être formulées par écrit.
- Des séances de photographie professionnelles peuvent être organisées moyennant des frais supplémentaires. Coût

12.2 Responsabilité environnementale

- Engagement envers des pratiques touristiques durables
- Respect des communautés locales et de la faune sauvage
- Réduction des déchets et efforts de conservation
- Soutien aux initiatives locales de conservation

12.3 Sensibilité culturelle

- Respect des coutumes et traditions locales
- Codes vestimentaires appropriés dans les sites religieux
- Restrictions photographiques dans certains lieux
- Orientation culturelle fournie pendant les excursions

13. PROTECTION DES DONNÉES

- Données personnelles collectées uniquement pour la prestation des excursions
 - Informations partagées avec les prestataires si nécessaire
 - Conservation des données conformément à la législation mauricienne sur la protection de la vie privée
 - Droit du client d'accéder et de corriger ses informations personnelles
-

14. CONDITIONS GÉNÉRALES

14.1 Intégralité de l'accord

- Les présentes conditions constituent l'intégralité de l'accord.
- Les déclarations verbales ne sont contraignantes que si elles sont confirmées par écrit.
- Toute modification nécessite l'accord écrit des deux parties.

14.2 Divisibilité

- Les clauses invalides n'affectent pas le reste de l'accord.
- Remplacement des clauses invalides par des équivalents valides.
- Interprétation de l'accord en anglais.

14.3 Coordonnées

Pour toute demande de renseignements, modification ou réclamation :

We Roam Ltd

Adresse : Beau Rivage, Baie du Tombeau, Île Maurice

Courriel : katty.weroam@gmail.com

Contacts d'urgence :

Île Maurice et Rodrigues : +230 5728 7989 / Madagascar : +261 32 74 886 92

En signant le formulaire de réservation, le client reconnaît avoir lu, compris et accepté les présentes conditions générales de vente.

Version : 4 août 2025

Prochaine révision : août 2026