

## LOISICO TOURS (Loisico CC)

Conditions générales de vente CGV – 2020

(la version anglaise fait force -merci de vous y référer en cas de besoin)

Veuillez lire attentivement les conditions de réservation suivantes, car elles définissent les conditions générales de vente ("CGV") du contrat entre vous et Loisico.

### 1. Autorité et étendue du contrat

**Nous agissons en tant qu'agents de réservation** pour les différents prestataires des éléments constitutifs du voyage que nous organisons et, à ce titre, les réservations de leurs services constitueront un contrat direct entre vous et le prestataire concerné et seront soumises aux conditions générales de ce prestataire.

### 2. Réservations

Les réservations, à l'exception des réservations tardives mentionnées ci-dessous, sont confirmées à condition qu'un **acompte d'un minimum de 50 %** du prix total du forfait, soit versé à Loisico dans les 72 heures suivant la confirmation de vos réservations. Au moment de la réservation, vous serez informé du montant du paiement requis pour vos arrangements particuliers. **Le solde du coût de votre voyage doit être payé au moins 30 jours avant le départ.** Si votre réservation est effectuée dans les 30 jours précédant le départ, le coût total de vos préparatifs de voyage doit être payé au moment de la réservation. Veuillez noter que le défaut de paiement dans les délais entraînera l'annulation automatique de votre réservation.

### 3. Variations des prix

- a. Les coûts liés à l'organisation des voyages ne sont pas toujours stables et les fluctuations des devises peuvent être très importantes. Il est impossible de prévoir ces mouvements à l'avance. Lorsque vous réservez un voyage à forfait par notre intermédiaire, nous nous réservons le droit de vous répercuter les éventuels suppléments. Des suppléments peuvent être imposés pour couvrir les augmentations des coûts de transport, y compris les coûts du carburant et les frais de sécurité, les taxes ou les frais facturés pour des services tels que les taxes d'atterrissage ou les frais d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports, ou les taux de change appliqués au forfait en question.
- b. Loisico garantit le prix des arrangements terrestres, uniquement lorsque le paiement intégral est reçu.
- c. Les tarifs aériens sont soumis aux prix et conditions proposés par les compagnies aériennes et ne peuvent être garantis par Loisico. Il incombe à l'agent et au passager de vérifier qu'il n'y a pas eu de changement dans ces prix avant d'en effectuer le paiement final.
- d. Si le client effectue une réservation de groupe et que, par la suite, le nombre minimum de participants du groupe ne correspond pas au nombre minimum requis pour la réservation, Loisico se réserve le droit de recalculer le prix et de majorer le supplément. Si le client refuse d'accepter de payer ce supplément, cela pourra entraîner l'annulation de la réservation et la perte de tous les paiements effectués.

### 4. Moyens de paiement

- a. Cartes de crédit : Nous acceptons la plupart des principales cartes de débit et de crédit pour les transactions individuelles, à condition que le paiement soit sécurisé en 3D (Vérfié par Visa/Mastercard SecureCode, ou American Express Safekey) Si votre transaction n'est pas sécurisée en 3D, nous nous réservons le droit de demander une identification supplémentaire et/ou un autre mode de paiement.
- b. Virements en espèces ou par virement bancaire TEF (le transfert électronique de fonds). Nous acceptons les virements par TEF ou les espèces déposées sur l'un de nos comptes bancaires, à condition que le rapport de transmission par TEF ou le bordereau de dépôt en espèces nous soit fourni et que la réception de ce paiement ait été confirmée par nos soins.

## 5. Assurance

Il est obligatoire que tous les clients souscrivent à une assurance adéquate, telle qu'une assurance annulation pour cause de maladie, COVID, d'accident ou de blessure, une assurance accidents personnels et responsabilité civile, une assurance perte ou détérioration de bagages et d'équipements sportifs. Loisico ne sera pas responsable si le client ne souscrit pas à une couverture d'assurance ou si celle-ci n'est pas adéquate. Loisico n'est pas tenu de souscrire à une assurance pour le client, sauf sur instructions détaillées données par écrit. Toute assurance souscrite par Loisico conformément à ces instructions sera soumise aux exceptions et conditions imposées par la compagnie d'assurance ou les souscripteurs acceptant le risque, et Loisico ne sera pas tenu d'obtenir une couverture séparée pour les risques ainsi exclus. Si les assureurs contestent leur responsabilité pour quelque raison que ce soit, le client n'aura de recours que contre les assureurs. Une fois que l'assurance a été confirmée et payée, le client recevra un document de police de l'assureur. Il s'agit d'un document complexe, qui doit être LU AVANT de commencer votre voyage afin que vous puissiez adresser à l'assureur toutes les questions que vous pourriez avoir AVANT votre départ. Veuillez noter que diverses compagnies de cartes de crédit offrent des niveaux limités d'assurance voyage, que Loisico ne considère pas comme une couverture suffisante pour les voyages internationaux. Veuillez vous renseigner auprès des compagnies de cartes de crédit respectives afin d'obtenir des détails précis sur la couverture.

## 6. Horaires des vols et autres déplacements

Les horaires des vols sont fournis par les compagnies aériennes et sont soumis aux restrictions du contrôle du trafic aérien. Tous les moyens de transport sont soumis aux conditions météorologiques, à la nécessité d'un entretien constant et à la capacité des passagers à s'enregistrer à temps. Il n'y a aucune garantie que les vols, les navires, les bateaux, les trains ou les autocars partiront aux heures indiquées sur l'itinéraire ou sur les billets que vous recevez. Tous les horaires ne sont que des estimations, et nous n'acceptons aucune responsabilité pour tout retard, quelle qu'en soit la cause, ou pour toute modification d'horaire.

## 7. Reconfirmation de vol

Il est de votre responsabilité de vous assurer que vous confirmez la date et les heures de départ de tous vos vols au moins 72 heures avant le départ. Loisico exclut par la présente toute responsabilité pour tout retard et/ou perte résultant de l'absence de confirmation de votre part d'un vol et/ou d'une correspondance.

## 8. Documents

- a. Les documents de voyage (bons, itinéraires, vouchers, etc.) ne sont préparés qu'à la réception du paiement intégral du prix du forfait et seront prêts 72 heures après la réception du paiement ; ils vous seront envoyés par courrier électronique, ou mis à votre disposition sur une plateforme d'itinéraire électronique que nous vous communiquerons.
- b. Il est important que vous vérifiiez tous les détails de vos documents de voyage (y compris votre itinéraire) avant de partir. Si l'un de vos documents de voyage comporte des inexactitudes ou si vous avez d'autres questions, vous devez contacter immédiatement votre agent de voyage ou Loisico. Loisico ne sera pas responsable des retards et/ou des pertes résultant d'inexactitudes sur les documents de voyage une fois que vous les aurez reçus et que vous aurez quitté votre pays de résidence.

## 9. Prolongations non programmées

Dans le cas éventuel d'une prolongation imprévue du séjour due à des retards de vol, à des intempéries, à des grèves ou à toute autre cause indépendante de la volonté de Loisico, il est entendu que les coûts engendrés par ces prolongations non programmées, (hébergement à l'hôtel, etc.), seront à la charge du passager. Loisico décline toute responsabilité en cas de modification, d'omission ou de retard avant ou pendant le voyage, en raison de difficultés techniques, de conditions météorologiques, de grèves ou de pannes de communication ou similaires.

#### 10. Vos modifications

- a. Si vous souhaitez apporter une modification à votre réservation, nous nous efforcerons de vous aider à effectuer le changement dans la mesure du possible. Vous devrez payer tous les frais, quelle qu'en soit la nature, imposés par les prestataires qui fournissent cet élément de votre voyage lorsque vous modifiez une réservation à tout moment avant le départ. Les tarifs seront réévalués au moment de la modification.
- b. Après le départ, il est entendu que les frais supplémentaires occasionnés par toute modification seront à la charge du passager et que tout service non utilisé ne sera pas remboursé.
- c. Les modifications et les annulations en cours de route doivent être effectuées directement auprès de nos opérateurs.

#### 11. Vos annulations

Si vous souhaitez annuler votre réservation, vous devez en informer immédiatement votre agent, qui nous en informera à son tour. Vous devrez payer les frais d'annulation suivants :

- a. Lorsque votre réservation comprend un tarif spécial, les frais correspondants sont perçus par la compagnie aérienne. Dans certains cas, ces frais peuvent s'élever à 100 % du tarif total, quelle que soit la date d'annulation.
- b. Lorsque votre réservation porte sur un forfait, vous êtes responsable de tous les frais d'annulation, de quelque nature que ce soit, imposés par les prestataires qui fournissent les éléments constitutifs de ces arrangements de voyage.
- c. Loisico facture des frais d'annulation correspondant à 10 % du prix du forfait pour toute réservation finalisée. Toutefois, Loisico se réserve le droit de facturer des frais d'annulation pouvant atteindre 100 % du prix total du forfait, à sa seule discrétion, dans des circonstances particulières. Toute somme que vous nous avez déjà versée sera considérée comme un paiement ou un paiement partiel des frais d'annulation.

#### 12. Notre droit de modifier votre itinéraire de voyage

- a. En cas de modification importante de votre itinéraire de voyage qu'il s'agisse d'un changement de la date de départ de votre pays de résidence, d'une modification des horaires de vol de plus de 12 heures ou d'un changement de la catégorie d'hébergement par rapport à celui qui est réservé, Loisico s'engage à vous en informer dès que possible avant la date de votre départ afin d'obtenir vos instructions à cet égard.
- b. Tous les autres changements sont des changements mineurs. Une modification mineure peut être apportée à tout moment et, si cela est possible, nous vous en informerons avant votre départ, mais nous ne sommes pas obligés de le faire. Ces modifications mineures peuvent être effectuées par Loisico, à sa discrétion, qui ne sera pas responsable du paiement d'une indemnisation à votre égard à la suite de ces modifications mineures.
- c. Loisico fait tout son possible pour respecter les itinéraires confirmés ; toutefois, nous nous réservons le droit de modifier vos dispositions de voyage lorsque cela s'avère nécessaire.
- d. Si un élément du voyage est confirmé par Loisico et que cet élément est annulé par le prestataire pour quelque raison que ce soit, Loisico n'acceptera alors aucune responsabilité pour l'annulation de cet élément.
- e. Le voyageur se réserve le droit d'annuler un voyage avant le départ en raison d'un nombre insuffisant de participants ou d'autres circonstances imprévues.

#### 13. Réclamations

- a. Si vous avez des raisons de vous plaindre ou si vous rencontrez des problèmes pendant votre séjour, vous devez immédiatement en informer le prestataire de services concerné.
- b. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous devez en informer immédiatement Loisico pour nous permettre de résoudre le problème. Si vous ne nous donnez pas la possibilité de résoudre le problème au moment où il survient, vous risquez de voir vos droits à une indemnisation réduits, voire totalement supprimés.
- c. Bien que nous fassions tout notre possible pour résoudre votre réclamation à votre satisfaction, il est expressément indiqué que Loisico n'accepte aucune responsabilité pour toute réclamation.

#### 14. Passeports, visas et santé

Il incombe entièrement aux clients de s'assurer que tous les passeports et visas sont à jour, valides et obtenus à temps et que les vaccinations, inoculations, prophylaxies (par exemple contre la malaria) et autres, le cas échéant, ont été obtenus. Les passeports doivent être valables 6 mois après le retour dans votre pays de résidence. Veuillez vérifier les exigences auprès des ambassades concernées avant de voyager. Loisico s'efforcera d'aider le client, mais cette aide sera à la discrétion de Loisico et le client reconnaît que ce faisant, Loisico n'assume aucune obligation ou responsabilité et que le client indemnise Loisico contre les conséquences d'un non-respect. Il est du devoir du client de se familiariser avec les dangers inhérents et l'état mental et/ou physique requis pour les dispositions de voyage proposées. Le client doit s'assurer que les informations fournies à Loisico correspondent à celles qui figurent sur son passeport pour les voyages internationaux et les voyages locaux.

#### 15. Informations générales

- a. Taxes : Loisico vous informera de toutes les taxes obligatoires, que vous devrez payer avant votre départ. Toutefois, de nombreux pays prélèvent des taxes de départ qui ne peuvent être payées que sur place. Il est donc recommandé de conserver suffisamment de monnaie locale pour couvrir ces frais. Les détails des taxes de départ peuvent être obtenus auprès de la compagnie aérienne concernée lorsque vous confirmez les détails de votre vol.
- b. Demandes spéciales : Nous pouvons transmettre toutes les demandes spéciales que vous souhaitez faire au moment de la réservation, mais l'acceptation de ces demandes est laissée à la discrétion de la compagnie aérienne ou d'un autre prestataire et en aucun cas les demandes spéciales ne sont garanties. La confirmation qu'une demande spéciale a été notée ou transmise au prestataire, ou l'inclusion de la demande spéciale sur votre facture de confirmation ou tout autre document, ne constitue pas une confirmation que la demande sera satisfaite.
- c. Problèmes médicaux : Si vous ou l'un des membres de votre groupe avez un problème médical ou un handicap susceptible d'affecter votre séjour, vous devez nous fournir tous les détails par écrit au moment de la réservation. Si nous nous sentons raisonnablement incapables de répondre aux besoins particuliers de la personne concernée, nous nous réservons le droit de refuser sa réservation. Nous nous réservons le droit d'annuler la réservation si nous avons connaissance d'un tel problème médical ou d'un handicap qui n'a pas été divulgué.
- d. Rénovations : Les hôtels font de temps à autre l'objet de rénovations et prennent toutes les mesures possibles pour limiter les perturbations pour leurs clients. Nous ne prendrons pas en compte les plaintes ou les demandes de remboursement si un hôtel procède à des rénovations alors qu'un client est résident. Si nous sommes spécifiquement informés de travaux de rénovation, des dates peuvent être communiquées. Il est important de se rappeler que celles-ci sont susceptibles de changer et que nous ne sommes pas toujours informés.
- e. Débit de votre carte de crédit : Tout débit effectué sur votre carte de crédit pendant votre absence est à votre charge. Loisico ne sera pas responsable, ni n'acceptera la responsabilité de faire annuler ou corriger ces frais.
- f. Permis de conduire : Même si vous avez obtenu un permis de conduire international, veuillez emporter votre permis de conduire national avec vous.
- g. Confidentialité : Sous réserve de contraintes légales ou du respect d'une décision de justice, Loisico s'engage à traiter toutes les informations personnelles de ses clients de manière strictement confidentielle.

#### 16. Force Majeure

Sauf mention contraire expresse dans les présentes conditions de réservation, nous regrettons de ne pouvoir accepter de responsabilité ou de payer une quelconque compensation lorsque l'exécution ou la prompte exécution de nos obligations contractuelles est empêchée ou affectée, ou que vous subissez un quelconque dommage ou perte, en raison d'un cas de force majeure. Dans les présentes conditions de réservation, on entend par "force majeure" tout événement que nous ou le prestataire du ou des services en question ne

pourrions, même avec toute la diligence requise, prévoir ou éviter. Ces événements peuvent inclure une guerre ou une menace de guerre, une émeute, des troubles civils, une activité terroriste ou une menace réelle d'activité terroriste, un conflit social, une catastrophe naturelle ou nucléaire, des conditions météorologiques défavorables, un incendie et tous les événements similaires échappant à notre contrôle.

#### **17. Responsabilité et limitation de la responsabilité**

Loisico agit uniquement en tant qu'agent pour les prestataires terrestres locaux et internationaux (hébergement, activités, transport, etc.) et les compagnies aériennes et n'accepte par conséquent aucune responsabilité pour toute perte, dommage, blessure, accident, retard ou toute autre irrégularité survenant de quelque manière que ce soit. Loisico s'efforce de garantir que tous les arrangements et services liés à l'itinéraire d'un passager seront effectués comme spécifié de la manière la plus efficace possible. Toutefois, nous n'avons pas de contrôle direct sur la fourniture des services par les prestataires et, bien qu'ils soient dans tous les cas sélectionnés avec le plus grand soin, nous n'acceptons aucune responsabilité pour les erreurs et omissions de ces prestataires. Le contrat utilisé par ces prestataires (qui est souvent représenté par le billet émis par le mandant), constitue le seul contrat entre le prestataire et le client et tout droit de recours que le client peut avoir, sera uniquement contre le prestataire.

#### **18. Juridiction du tribunal de première instance**

Loisico a le droit, à son gré, d'engager toute procédure judiciaire découlant du présent contrat ou en rapport avec celui-ci devant tout tribunal d'instance compétent en vertu de l'article 29 de la loi n° 32/1944 sur les tribunaux d'instance, telle que modifiée, même si le montant en cause peut dépasser les limites de cette compétence.

#### **19. Juridique**

Ce document ainsi que le formulaire de réservation de Loisico (ou l'acceptation du devis par courriel) et la facture/itinéraire de Loisico constituent la seule trace de l'accord entre les parties. Aucune partie n'est liée par une représentation, une garantie ou une promesse de ce type qui n'est pas consignée dans le présent document. Le client reconnaît qu'il ne s'est appuyé sur aucun élément ou élément déclaré au nom de Loisico ou autre qui n'est pas inclus dans le présent document. Aucun ajout aux conditions générales de réservation de Loisico n'aura de force ou d'effet s'il n'est pas fait par écrit et signé par ou au nom des parties. Tous les frais et débours, y compris les frais juridiques à l'échelle de l'avocat et du client, encourus par Loisico pour le recouvrement de tout dommage et paiement dû par le passager à Loisico sont à la charge du passager. Le présent accord sera à tous égards régi et interprété conformément aux lois de la République d'Afrique du Sud. Le passager accepte par la présente la compétence du tribunal de première instance de la République d'Afrique du Sud ayant compétence sur sa personne pour toutes les procédures liées au présent accord.

#### **20. Le client et l'autorité**

La personne qui demande ces devis ou estimations ou qui effectue cette réservation ou à qui un service est rendu, est tenue d'avoir lu et accepté les Conditions et est dûment autorisée à agir au nom de la personne et/ou de la personne morale au nom de laquelle le devis ou l'estimation ou la réservation est demandé et/ou fourni et/ou de la personne / personne morale à qui les services sont rendus (collectivement appelés "le Client")

#### **21. Domicilium citandi et excutandi**

Le siège social de Loisico CC à l'époque de rédaction est situé pour le moment au 63 Balmoral Heights, Balmoral Rd, 7441, Cape Town