

CONDITIONS GENERALES & MODALITES

GENERALITES:

Les formules de séjours « Magic Safaris » sont des produits touristiques conçus et gérés par le tour-opérateur 'Concord International Travel Bureau Ltd' basé en Ouganda et dénommé ci-après comme "la firme". La firme est membre à part entière de l'AUTO (Association of Uganda Tour Operators) et organise des séjours safaris en Ouganda, au Rwanda et, selon certaines dispositions particulières, dans d'autres pays voisins. La fourniture des services 'Magic Safaris' est soumise aux conditions générales et aux modalités énoncées dans le présent document. Nous demandons aux clients/agents de lire attentivement le présent document mentionnant les obligations respectives de la firme et des clients/agents et constituant de ce fait, conjointement au formulaire de confirmation de réservation et au programme du séjour safari, la base du contrat liant les deux parties. En acceptant la confirmation de réservation fournie par la firme, le client/l'agent confirme qu'il souscrit aux conditions et modalités du contrat. Les clients doivent accepter le fait que les conditions pratiquées en Afrique ne sont pas identiques à celles pratiquées dans les pays développés. De même, les normes en matière de services fournis, les équipements médicaux disponibles, les pratiques relatives à la sécurité peuvent être d'un niveau inférieur à celui du pays d'origine du client. Les clients doivent également faire en sorte d'être en bonne santé avant leur départ.

OFFRES/OPTIONS DE RESERVATION/RESERVATIONS EFFECTIVES/MODIFICATIONS:

Toutes les offres émises sont valables pour une période de 30 jours. La firme maintiendra une option de réservation (réservation provisoire) pendant une période de 7 jours. Si un client/agent désire bénéficier d'un délai plus long, il en informera la firme. La firme se réserve le droit de refuser toute prolongation de délai. Les 'permis gorilles' ne peuvent faire l'objet d'aucune forme de réservation. Les offres relatives aux transports aériens sont exclusivement estimatives et sont susceptibles de modification jusqu'à l'émission effective du billet d'avion. Une fois que le client/l'agent aura notifié à la firme sa volonté de souscrire à l'offre proposée, la firme rédigera un 'Bulletin de réservation' et l'enverra par e-mail au client/à l'agent en y joignant les 'Conditions générales et Modalités' et un formulaire d'inscription. Le 'bulletin de réservation' mentionnera en détail le contenu du séjour safari ainsi que les tarifs, les modalités de paiement à effectuer et les coordonnées bancaires. Le client/l'agent s'assurera que les informations mentionnées sont explicites et exhaustives; en cas de doute, il formulera ses questions et remarques éventuelles dans les 72 heures. Une fois ce délai écoulé, la confirmation de réservation sera validée et la réservation sera considérée comme confirmée et effective. Le client/l'agent renverra par courrier/fax/e-mail le formulaire d'inscription dûment complété et y joindra une photocopie du passeport de chacun des participants au séjour. Les réservations peuvent être modifiées en accord avec les deux parties; les modifications s'accompagneront de frais supplémentaires induits par les fournisseurs (hôtels, lodges, 'permis gorilles', etc.).

MODALITES DE PAIEMENT/ANNULATIONS ET FRAIS AFFERENTS:

Le paiement doit être effectué par un organisme bancaire agréé au moyen d'un virement bancaire à destination de 'Concord International Travel Bureau Ltd'. Tous les frais bancaires afférents sont à la charge du client; le client prendra soin d'informer sa banque de cette disposition. Le client/l'agent respectera les modalités de paiement énoncées et versera, comme convenu dans le contrat, un acompte non-remboursable. Le solde devra être versé 45 jours avant la date de départ, sauf mention contraire. Si la réservation est effectuée dans le courant des 45 jours précédant le départ, la totalité du paiement doit être versée dès ce moment. Le séjour safari doit absolument être réglé par ce prépaiement pour garantir la bonne fourniture des services réservés. La firme se réserve le droit d'annuler toute réservation à tout moment en cas de non-paiement de l'acompte ou du solde dans le délai mentionné dans le document de confirmation de réservation. Toute annulation sera notifiée par écrit. Si le client/l'agent désire annuler sa réservation, les frais d'annulation suivants seront d'application:

- Non-remboursement de l'acompte, si l'annulation intervient plus de 45 jours avant le début du séjour (date de départ).
- Non-remboursement de 50% du prix du séjour, si l'annulation intervient entre 45 et 15 jours avant le début du séjour (date de départ).
- Non-remboursement de la totalité du prix du séjour, si l'annulation intervient moins de 15 jours avant le début du séjour (date de départ).

Une fois le paiement total effectué, la firme ne pourra procéder à l'annulation d'un séjour ou d'autres dispositions liées au déplacement que si le groupe de participants au séjour n'atteint pas le nombre minimum requis ou en cas de survenue de toute circonstance échappant à la volonté et au contrôle de la firme (Force majeure). En cas d'annulation, la firme informera le client de sa décision sans délai et s'efforcera de lui proposer une offre équivalente.

"PERMIS GORILLES/CHIMPANZES":

Le client/l'agent souscrit au fait que les 'permis gorilles et chimpanzés' doivent être commandés et payés longtemps à l'avance et que leur délivrance est soumise aux règles suivantes. À la réception de l'acompte, la firme introduit auprès des autorités concernées une demande de permis autorisant le pistage des gorilles dans un Parc national donné, conformément aux desideratas émis par le client/l'agent dans le cadre de la réservation de son séjour. La firme procédera à l'achat des 'permis gorilles' sans attendre et enverra une confirmation au client. En ce qui concerne l'Ouganda, les autorités chargées de la protection de la vie sauvage envoient au client/de l'agent qu'il leur transmette les passeports de tous les participants. Chaque permis supplémentaire réclamé par le client est soumis à cette même règle. Les 'permis gorilles/chimpanzés' achetés ne sont pas remboursables à moins que les autorités concernées ne décident de reverser la somme correspondante. Dans ce cas, la firme transférera la somme en question au client/à l'agent après réception. L'obtention d'un 'permis gorilles/chimpanzés' n'est en aucun cas synonyme de certitude de voir des gorilles et les chimpanzés: une courte notice mentionne que certaines circonstances locales peuvent en l'occurrence empêcher tout accès aux lieux de vie des gorilles. La firme ne peut être tenue coupable ou responsable de tout événement susceptible d'empêcher l'observation des gorilles, qu'il s'agisse d'une fermeture du Parc national ou des frontières, d'une absence des animaux de leurs lieux de vie habituels ou de modifications des règles de sécurité. En cas de survenue de telles circonstances, le remboursement des 'permis gorilles' est laissé à la discrétion des autorités concernées et ne dépend en aucun cas de la firme. Les clients qui prennent part à un trekking gorilles/chimpanzés doivent être en bonne condition physique.

ASSURANCES:

Chaque client a l'obligation de se doter d'une couverture correcte pour la durée totale de son séjour. Cette police d'assurance doit couvrir complètement les risques de décès ou blessure, les frais médicaux, les frais de rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès, les frais d'annulation ou d'écourttement du séjour ainsi que les risques de perte, vol ou dommage des biens personnels du client. Les activités comportant un risque inhérent plus élevé, telles que l'escalade, le pistage d'animaux sauvages à pied ou le rafting, doivent également bénéficier d'une couverture appropriée. La firme ne pourra être tenue coupable ou responsable en quelque circonstance que ce soit des sinistres survenus à un client incorrectement couvert. Le vol, les blessures ou la constatation de tout sinistre doivent être immédiatement notifiés à la firme et, si nécessaire, au poste de police le plus proche. Le cas échéant la firme peut proposer une assurance aux clients qui le souhaitent.

DOCUMENTS OFFICIELS & CERTIFICATS MEDICAUX:

Chaque participant doit être en possession d'un passeport standard d'une validité d'au moins six mois à partir de la date de départ, d'un billet d'avion aller-retour et de suffisamment d'argent liquide pour pourvoir aux nécessités de son séjour. Il incombe au client/à l'agent de prendre les dispositions nécessaires à l'obtention d'un passeport et visa valable et d'un certificat médical mentionnant qu'il est bien en ordre par rapport aux vaccinations requises. Le détail des exigences requises en matière de visa ou de santé physique sera communiqué au moment de la réservation.

MODALITES DES SAFARIS:

La fourniture des services souscrits par le client/l'agent et figurant dans l'offre safari sera effectuée, sauf en cas de circonstances impondérables, telles que la fermeture des routes d'accès, les mauvaises conditions météorologiques, la survenue de problèmes dans les Parc nationaux ou les hôtels, des considérations en matière de sécurité. Le cas échéant, le programme ou l'itinéraire du circuit pourront être modifiés sur décision de la firme: la firme informera le client de ces modifications et lui proposera des alternatives de séjour équivalentes si les circonstances le permettent. Les tarifs communiqués **COMPRENENT** les transferts de l'aéroport, l'hébergement tel que décrit dans la documentation, les repas tels que décrits dans la documentation, les services d'un guide chauffeur parlant l'anglais ou Français et un véhicule safari, le port de deux bagages par personnes, des excursions en bateau, les frais d'entrée dans les parcs, les 'permis gorilles et chimpanzés' en cas de trekking. Les tarifs communiqués **NE COMPRENENT PAS** l'ensemble des frais de nature personnelle tels que les frais de visa, les pourboires, les appels téléphoniques, le service blanchisserie, les cadeaux, les taxes d'aéroport et les boissons. Les tarifs des safaris incluent une pension complète, sauf mention contraire.

TRANSPORTS:

Si, en dépit du fait que tout ait été mis en œuvre pour assurer le bon état des véhicules utilisés pour les différents types de safaris, un problème survient lors d'un déplacement, la firme ne pourra être tenue responsable de toute panne, sinistre ou tout autre type de retard induit par ces circonstances. En cas de panne, la firme fera en sorte de fournir dès que possible un véhicule de remplacement. Les guides chauffeurs employés par la firme sont formés selon un code de conduite propre à la firme. Les clients ne doivent en aucun cas demander à leur guide d'en contourner les instructions. Si un guide chauffeur ne suivait pas les instructions du code, le client est tenu d'en informer immédiatement le responsable de la firme. Les véhicules appartenant à la firme ne peuvent être conduits que par des guides chauffeurs de la firme. Toute décision finale en matière de conduite ou de déplacement (ex: l'itinéraire à suivre) incombe au guide chauffeur. Le client sera tenu responsable de tous les dommages qu'il aura occasionné directement ou indirectement à un véhicule et devra s'acquitter d'une amende (frais administratifs et judiciaires).

TRANSPORTS AERIENS:

Le transport par avion est soumis aux conditions et modalités appliquées par le transporteur aérien choisi par le client et aux conventions internationales en vigueur (possibilité de responsabilité limitée). L'émission des billets et documents relatifs au déplacement aérien et leur acceptation par le client seront considérées comme un agrément aux conditions et modalités appliquées par le transporteur aérien.

FORCE MAJEURE:

La firme ne peut être tenue responsable ni mise en demeure de payer quelque compensation que ce soit, lorsque l'accomplissement total ou partiel de ses obligations contractuelles est empêché ou affecté par tout événement dont la survenue ne pouvait en aucun cas, en dépit de toutes les précautions prises, être prévue ou évitée par la firme ou le fournisseur de services concerné. Les circonstances ici prises en compte peuvent relever d'un état de guerre déclaré ou potentiel (menace de guerre), d'émeutes, d'une guerre civile, d'une fermeture des frontières, de décisions gouvernementales inopinées, d'activités terroristes, de conflits économiques et sociaux, de catastrophes naturelles ou nucléaires, de conditions météorologiques extrêmes, de situations d'incendies, de crashes techniques et/ou mécaniques dans les transports, d'une fermeture des voies d'accès, de l'émergence de maladies ou d'épidémies ou de tout autre événement de gravité similaire impossible à endiguer ou contrôler par la firme.

RECLAMATIONS:

Toute forme de réclamation doit être immédiatement rapportée au guide chauffeur ou au responsable première ligne de la firme. Ces personnes feront de leur mieux pour résoudre le plus rapidement possible le problème soulevé. Dans l'occurrence où aucune solution satisfaisante ne peut être apportée, un rapport écrit devra être transmis au directeur des opérations du bureau de Kampala. Les réclamations qui n'auront pas été rapportées lors du séjour ou, au plus tard, huit jours après l'achèvement de celui-ci ne pourront pas être prises en compte. La firme ne pourra être tenue responsable pour toute réclamation introduite en dehors de cette procédure.

RESPONSABILITES:

La firme s'engage à mettre en œuvre les efforts nécessaires pour garantir que (a) tous les éléments mentionnés dans le séjour sélectionné et réservé par le client soient fournis avec un niveau de qualité satisfaisant; et que (b) ses employés, agents, fournisseurs et sous-traitants fassent preuve de toute l'attention nécessaire à la bonne réalisation des obligations contractuelles de la firme. Conformément à la clause précitée relative aux cas de "Force Majeure" ainsi qu'aux conditions générales et modalités ici mentionnées et à la condition que les réclamations aient été correctement introduites en toute conformité avec la procédure précitée, la responsabilité de la firme envers ses clients en cas de réclamation (sauf cas de décès, blessure ou maladie relevant des dispositions citées plus bas) est limitée à un montant égal à celui déboursé par le client en échange du service sur lequel porte la réclamation. La responsabilité de la firme en cas de perte ou de dommage des bagages ou biens personnels du client (y compris les devises) est plafonnée à un montant maximal de 30 \$ US, s'appuyant sur le fait que le client est sensé s'être doté d'une bonne couverture (police d'assurance) contre la perte de ses biens au moment de la réservation effective. De par sa participation au séjour, le client souscrit et consent au fait d'engager sa responsabilité personnelle en cas de décès, blessure ou maladie occasionné(e) lors de son séjour par un animal ou un insecte local, dans des circonstances ne pouvant être prévenues ou évitées par la firme ou ses agents, en dépit de toutes les précautions prises par ceux-ci. Conformément aux conditions générales et modalités ici mentionnées, la firme pourra être tenue responsable en cas de décès, blessure ou maladie du client résultant d'un défaut ou d'une faute dans l'accomplissement du contrat induit(e) par tout employé, agent, fournisseur ou sous-traitant de la firme (à la condition qu'il effectue alors une tâche autorisée par la firme). Cette clause est assortie d'exceptions dans les situations suivantes. La firme ne sera pas tenue responsable en cas de défaut ou faute dans l'accomplissement de ses obligations, si le défaut ou la faute en question sont dus: (i) aux actes ou omissions imprévisibles ou impossibles à éviter commis(es) par une tierce partie non-concernée par la fourniture des services touristiques inclus et mentionnés dans le contrat; (ii) à la survenue de tout événement imprévisible et impossible à éviter par la firme ou le fournisseur du/des service(s) concerné(s), en dépit de toutes les précautions prises par ceux-ci. Toute réclamation doit être notifiée à nos services compétents conformément à la procédure décrite plus haut. Toute personne bénéficiaire d'une rétribution financière (parents ou tuteurs s'il s'agit d'une personne mineure) doit céder à la firme et aux assureurs de celle-ci ses droits à poursuivre toute tierce partie concernée par la réclamation et fournir à la firme et à ses assureurs toute l'assistance qu'ils requièrent.

JURIDICTION APPLIQUEE:

La firme dépend juridiquement de la République d'Ouganda et opère conformément aux lois de ce pays. La totalité des contrats conclus avec des clients/agents ainsi que tous les éléments afférents à ces contrats seront administrés par les lois de l'Ouganda.

EXACTITUDE DES INFORMATIONS:

Les descriptions, informations et recommandations communiquées au sujet des Parcs nationaux, de l'observation des animaux, des formules d'hébergement, des 'permis gorilles' et des consignes de sécurité sont fournies par la firme en toute bonne foi et reposent sur les données les plus actualisées dont elle dispose. La firme ne peut être tenue coupable ou responsable en cas d'erreurs ou d'omissions.

Concord International Travel Bureau Ltd
Kampala, le 1^{er} août 2004