

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Agence de voyage réceptive en Éthiopie – Mon Pays Tours

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent le cadre contractuel entre l'agence de voyage réceptive **Mon Pays Tours** (ci-après « l'Agence ») et toute personne physique ou morale (ci-après « le Client ») souscrivant à une prestation touristique en Éthiopie.

***Note importante :** Toute réservation ou signature d'un devis implique l'acceptation pleine et entière, sans réserve, des présentes conditions.*

Article 1 – Objet

Les présentes CGV régissent les relations entre l'Agence et le Client pour l'organisation et la réalisation de séjours et services touristiques sur le territoire éthiopien.

Article 2 – Prestations proposées

L'Agence organise et commercialise diverses prestations touristiques, notamment :

- **Circuits touristiques** thématiques ou généralistes.
- **Séjours sur mesure** adaptés aux besoins spécifiques du Client.
- **Réservations d'hébergements** (hôtels, lodges, campements).
- **Transport touristique** avec chauffeur.
- **Services de guides** francophones certifiés.
- **Excursions et activités** culturelles ou sportives.
- **Organisation de voyages** pour individuels ou groupes.

Les prestations incluses sont exclusivement celles mentionnées dans le devis ou le programme détaillé validé. Toute prestation non mentionnée est considérée comme

non incluse.

Article 3 – Réserve et Confirmation

Une réserve est considérée comme ferme et définitive lorsque les deux conditions suivantes sont réunies :

1. **Confirmation écrite** : Le Client confirme le devis par écrit (e-mail ou signature manuscrite).
2. **Paiement de l'acompte** : Un acompte est versé selon les modalités définies à l'Article 4.

Attention : Tout acompte versé est non remboursable. L'Agence se réserve le droit de refuser une réserve en cas d'indisponibilité des services au moment de la confirmation.

Article 4 – Modalités de Paiement

Le règlement des prestations s'effectue selon l'échéancier suivant :

Échéance	Montant
À la réserve	Acompte de 30 % du montant total
30 jours avant l'arrivée	Solde de 70 % du montant total

Cas particuliers : Pour toute réserve effectuée moins de 30 jours avant la date d'arrivée en Éthiopie, le paiement intégral est exigé dès la réserve.

Moyens de paiement acceptés :

- Virement bancaire.
- Carte bancaire (frais de gestion de **3 %** à la charge du Client).
- Paiement en espèces.
- Paiement en ligne (selon disponibilité technique).

Article 5 – Devis et Tarification

Les prix sont exprimés en **Euro (€)**, **Dollar américain (\$)** ou **Birr éthiopien (ETB)**.

- **Validité** : La durée de validité est spécifiée sur chaque devis.
- **Délai de réalisation** : Le voyage doit être effectué dans les **12 mois** suivant la validation du devis. Passé ce délai, les tarifs pourront être révisés.
- **Révision des prix** : L'Agence se réserve le droit de réviser le prix du voyage (dans la limite de **8 %** du montant total) durant la période de validité de 12 mois, en cas de :
 - Hausse significative du prix du carburant.
 - Modification des tarifs des prestataires locaux.
 - Variation importante des taux de change.

En cas de hausse supérieure à 8 %, le voyageur a la possibilité de demander le remboursement des sommes versées. Pour toute augmentation inférieure ou égale à 8 %, l'acompte reste non remboursable.

Article 6 – Modification du Programme

L'Agence se réserve le droit de modifier certaines prestations (itinéraires, hébergements, activités) en cas de nécessité impérieuse :

- Conditions climatiques défavorables.
- Fermeture imprévue d'un site touristique.
- Indisponibilité d'un hôtel partenaire.
- Problèmes techniques ou logistiques majeurs.

Dans ces situations, l'Agence s'engage à proposer un service de qualité équivalente ou supérieure, sans supplément de prix pour le Client.

Article 7 – Annulation par le Client

Toute annulation doit être notifiée par écrit (e-mail ou courrier). Les frais d'annulation s'appliquent comme suit :

- **L'acompte de 30 %** n'est en aucun cas remboursable.
- **Annulation à moins de 30 jours du départ** : La totalité du séjour (100 %) est due et aucun remboursement ne sera effectué.

Article 8 – Annulation par l'Agence

L'Agence peut être contrainte d'annuler un voyage en cas de force majeure (troubles politiques, catastrophes naturelles, pandémie, conditions de sécurité insuffisantes, etc.). Dans ce cas, un **report du voyage** sera proposé au Client pour une durée maximale d'un an.

Article 9 – Responsabilité

Mon Pays Tours agit en qualité d'organisateur et d'intermédiaire entre le Client et les prestataires locaux. L'Agence ne peut être tenue responsable des incidents suivants :

- Retards ou annulations de vols.
- Perte, vol ou détérioration de bagages.
- Décisions administratives ou douanières.
- Accidents causés par des tiers ou cas de force majeure.

Article 10 – Assurances

Il est **obligatoire** pour le Client de souscrire, avant son départ, aux assurances suivantes :

- Assurance voyage multirisque.
- Assurance annulation.
- Assurance assistance et rapatriement.

L'Agence peut orienter le Client vers des partenaires assureurs sur demande.

Article 11 – Formalités Administratives et Sanitaires

Le Client est seul responsable de la conformité de ses documents de voyage :

- Validité du passeport (généralement 6 mois après la date de retour).
- Obtention du visa d'entrée pour l'Éthiopie.
- Mise à jour des vaccinations requises.
- Respect des formalités douanières.

L'Agence décline toute responsabilité en cas de refus d'entrée sur le territoire éthiopien par les autorités.

Article 12 – Réclamations

Pour être recevable, toute réclamation doit être effectuée selon la procédure suivante :

1. Signalement immédiat auprès du guide ou du représentant local pour tenter de résoudre le litige sur place.
2. Confirmation par écrit (e-mail ou courrier) adressée à l'Agence dans un délai maximum de **10 jours** après la fin du séjour.

Article 13 – Protection des Données et Droit à l'Image

Les informations personnelles collectées sont strictement réservées à l'organisation du voyage et à la communication avec le Client. Elles ne sont jamais cédées à des tiers.

Droit à l'image : Sauf avis contraire formulé par écrit avant le départ, le Client autorise l'Agence à utiliser les photographies prises durant le séjour à des fins de promotion (site web, réseaux sociaux).

Article 14 – Droit Applicable et Litiges

Les présentes CGV sont régies par le **droit éthiopien**. En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut d'accord, les tribunaux d'**Addis-Abeba** seront seuls compétents.

Article 15 – Acceptation des Conditions

La confirmation d'une réservation vaut acceptation sans réserve de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente.

Fait à : _____ Le : ____ / ____ / 20____

Signature du Client (précédée de la mention « Lu et approuvé ») :