

## Conditions Générales de Vente

Suite au rebranding effectué en 2021, MALAGASY TOURS a changé de nom. C'est aujourd'hui SENSE OF OCEANS MADAGASCAR

Les présentes conditions générales de vente régissent les ventes de voyages entre Sense Of Oceans Madagascar et le client. Ces présentes conditions générales de vente font régulièrement référence à notre site web [www.malagasy-tours.com](http://www.malagasy-tours.com).

### 1/ Réservation / Confirmation

Avant toute réservation / confirmation, nous vous invitons à consulter la rubrique « A savoir » de notre site web.

#### 1-a) Réservation

Tout échange par téléphone, whatsapp, messenger ou tout autre moyen devra être confirmé par un mail à Sense Of Oceans Madagascar : [madagascar@senseofoceans.com](mailto:madagascar@senseofoceans.com)

La réservation d'un voyage se fait exclusivement par mail à l'une des adresses de Sense Of Oceans Madagascar.

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 la réception d'un acompte de 30% 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.

Sense Of Oceans Madagascar 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 avoir quitté Madagascar. Cinq (05) pages de votre passeport doivent être vierges.

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

Se reporter à la rubrique « Conditions d'entrée à Madagascar » de notre site web pour prendre connaissance des obligations sanitaires.

Se reporter à la rubrique « A savoir - Santé » de notre site web pour prendre connaissance des recommandations en termes de santé.

### 3/ Prix et modalités de règlement

#### 3-a) Prix de la prestation terrestre

Les prix de la prestation terrestre sont exprimés EUROS ou en US DOLLARS.

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

Ces prix sont exprimés PAR PERSONNE. Le cas échéant, ils peuvent être PAR GROUPE / FAMILLE.

Si Sense of Oceans Madagascar réserve et facture les vols intérieurs prévus au voyage, les montants sont exprimés en EUROS ou en US DOLLARS. Ces prix sont exprimés PAR PERSONNE ou PAR GROUPE / FAMILLE.

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, Sense Of Oceans Madagascar se réserve le droit de modifier les prix sans possibilité d'annulation, afin de tenir compte des augmentations de tarifs notamment dus au changement du taux de la monnaie locale par rapport à l'Euro ou au US Dollar, 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 30% de la totalité de la prestation terrestre à la confirmation du voyage.

2/ Solde de 70% de la totalité de la prestation terrestre 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/ Assurances 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.**

Nous vous sera demandé de communiquer à Sense Of Oceans Madagascar 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.

**4-b)** CHAPKA ASSURANCE - Sense Of Oceans Madagascar a négocié auprès de CHAPKA ASSURANCE un contrat spécifique à nos voyages. [Cliquer ici pour prendre connaissance de ce contrat](#). Nous suggérons fortement d'y souscrire si vous n'en avez pas.

**4-c)** Il appartient au client de gérer son contrat d'assurance. Sense Of Oceans Madagascar 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, Sense Of Oceans Madagascar 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.
- + de 60 jours avant la date de début du voyage : Remboursement de 100% des sommes reçues à l'exclusion des frais administratifs et des sommes versées aux fournisseurs.
- De 59 à 30 jours avant la date de début du voyage : Remboursement de 70% des sommes reçues à l'exclusion des frais administratifs et des sommes versées aux fournisseurs.
- De 29 à 20 jours avant la date de début du voyage : Remboursement de 50% des sommes reçues à l'exclusion des frais administratifs et des sommes versées aux fournisseurs.
- De 19 à 10 jours avant la date de début du voyage : Remboursement de 20% des sommes reçues à l'exclusion des frais administratifs et des sommes versées aux fournisseurs.
- De 09 à 0 jours avant la date de début du voyage : Pas de remboursement.

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

Sense Of Oceans Madagascar 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 Sense Of Oceans Madagascar 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 Sense Of Oceans Madagascar**

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.) Sense Of Oceans Madagascar se réserve le droit d'annuler le voyage.

Sense Of Oceans Madagascar 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, Sense Of Oceans Madagascar délivrera au client une note d'avoir du montant perçu.

En aucun cas le client ne prétendra à une indemnité compensatoire.

## **6/ Modification du programme**

### **6-a) Modification du programme par le client avant le départ**

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.

### **6-b) Modification du programme par le client en cours de voyage**

Modifier le programme établi pendant le voyage est possible sous certaines conditions :

Le client devra en informer Sense Of Océans Madagascar par mail le plus rapidement possible. Sense Of Océans Madagascar mettra tout en œuvre pour assister le client dans la modification de son programme.

Tous les frais supplémentaires entraînés par cette modification sont à la charge du client.

Les frais supplémentaires seront à payer soit à Sense Of Oceans Madagascar, soit directement au fournisseur.

Les prestations du programme initial non consommées n'ouvrent droit à aucun remboursement par Sense Of Oceans Madagascar.

### **6-c) Interruption de voyage par le client**

Toute interruption de voyage par décision du client devra impérativement être faite par mail auprès de Sense Of Oceans Madagascar 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 Sense Of Oceans Madagascar 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 Sense Of Oceans Madagascar des prestations non consommées.

Les frais supplémentaires engagés par le client du fait de l'interruption du voyage ne seront pas remboursés par Sense Of Oceans Madagascar.

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 Sense Of Oceans Madagascar. Il revient au participant de contacter son assurance sur ce sujet. Sense Of Oceans Madagascar pourra alors estimer la valeur des prestations non consommées

#### **6-d) Modification du voyage par Sense Of Oceans Madagascar avant le départ**

Après la confirmation du voyage, Sense Of Oceans Madagascar se réserve le droit de modifier des éléments du voyage (dates, horaires, itinéraires, encadrement, hébergement, etc.) si la direction de Sense Of Oceans Madagascar juge que les conditions ne sont pas remplies pour effectuer le voyage en toute quiétude et sécurité.

Les raisons peuvent être climatiques, sanitaires ou sécuritaires mais pas seulement.

Le client sera informé par mail dans la mesure du possible avant que la décision de modification ne soit prise.

Si la modification de programme ne convient pas au client, celui-ci dispose de la faculté de résilier le contrat. Dans ce cas le remboursement des sommes perçues sera intégral, à l'exclusion des sommes versées aux fournisseurs.

#### **6-e) Modification du voyage par Sense Of Oceans Madagascar en cours de voyage**

En cours de voyage, la direction de Sense Of Oceans Madagascar ou le guide du client peuvent juger communément ou indépendamment qu'en cas de force majeure (mauvaise état de la mer, infrastructures défaillantes ...), une modification du programme est nécessaire afin de pouvoir continuer le voyage en toute quiétude et sécurité.

Sense Of Océans mettra tout en œuvre pour apporter des modifications au programme en respectant au plus près les prestations initialement prévues. Les frais résultants de ces modifications seront pris en charge par Sense Of Oceans Madagascar.

### **7/ Situations exceptionnelles**

#### **7-a) Annulation par Sense Of Oceans Madagascar**

En cas de situations exceptionnelles à Madagascar telles que troubles politiques (état d'urgence ...), conditions climatiques (cyclone, inondation, mauvaise état de la mer ...), sanitaires/médicales (épidémie, pandémie ...), Sense Of Oceans Madagascar suivra les consignes des autorités malgaches ou internationales et annulera le voyage de ses clients si telles sont les consignes. Dans ce cas, et dans ce cas uniquement, Sense Of Oceans Madagascar procédera au remboursement des sommes versées à l'exception des sommes engagées pour les réservations de vols, des acomptes versés pour les hébergements ainsi que des frais bancaires.

#### **7-b) Annulation par le client**

Si l'annulation venait de la part du client, hors de toutes consignes malgaches ou internationales, Sense Of Oceans Madagascar conservera pendant deux (02) années (à date de la réception des sommes reçues) les sommes versées par le client pour le report du voyage. Une note d'avoir sera envoyée au client.

Si aucun report de voyage n'est programmé dans les 2 années suivant l'annulation, les sommes versées seront conservées par Sense Of Oceans Madagascar.

### **8/ Transports aériens**

#### **8-a) Vols internationaux**

Sense Of Oceans Madagascar ne propose pas de vols internationaux pour acheminer le client à Madagascar.

Nous vous invitons à consulter les meilleures offres sur internet.

Le client est seul responsable de son acheminement.

#### **8-b) Vols intérieurs – réservation et achat par le client**

Pour les vols intérieurs, nous vous invitons à les acheter directement auprès de la compagnie Tsaradia via le site web : [Madagascar Airlines - Réservation et achat de vols - Tsaradia Réservez et achetez votre billet d'avion à Madagascar](#)

Sense Of Oceans Madagascar conseille vivement d'acheter vos billets dans la classe offrant un remboursement en cas d'annulation du vol.

#### **8-c) Vols intérieurs – réservation et achat par le Sense of Oceans Madagascar**

Sur votre demande, Sense Of Oceans Madagascar pourra se charger de réserver et émettre vos vols intérieurs.

Des frais de service de 100 000 MGA (+/- 25 €) par trajet sont facturés pour la réservation et l'émission de billets.

Sense Of Oceans Madagascar vous demandera de communiquer vos noms et prénoms (identiques à votre passeport)

Toute modification de nom ou prénom après l'inscription nécessitera l'achat de nouveaux billets d'avion, au frais du client.

#### **8-d) Retard ou annulation d'un vol intérieur ou international**

Sense Of Oceans Madagascar ne peut être tenu responsable d'annulation ou de retard d'un vol intérieur ou international, et ce quelle qu'en soit la raison. De par la loi, la compagnie aérienne est tenue de prendre en charge les transferts, repas et hébergements de ses clients.

**8-d-1)** Tous les frais générés par un retard ou une annulation de vol intérieur ou international, autres que ceux pris en charge par la compagnie, sont à la charge du client. En aucun cas, ces frais ne peuvent être réclamés à Sense Of Oceans Madagascar.

**8-d-2)** Si un retard ou une annulation de vol intérieur entraîne une impossibilité pour Sense Of Oceans Madagascar de rendre dans de bonnes conditions une prestation (visite, trajet ...) prévue au programme, Sense Of Oceans Madagascar ne saurait être tenue pour responsable de cette situation. Sense Of Oceans Madagascar ne sera pas tenu de rembourser la prestation non consommée, ni de la compenser.

**8-d-3)** Si un retard ou une annulation de vol intérieur entraîne une impossibilité pour le client de prendre le vol international en connexion pour quitter Madagascar, les frais (rachat de titre de transport, hébergements, repas, transferts et déplacements) sont à la charge du client. En aucun cas, ces frais ne peuvent être réclamés à Sense Of Oceans Madagascar.

#### **8-e) En cas d'annulation ou modification du voyage par le client**

En cas d'annulation ou modification du voyage par le client entraînant une annulation ou une modification du billet, il convient de se reporter à la classe de réservation et aux conditions appliquées à cette classe.

Tous les frais et pénalités sont à la charge du client.

### **8-f) Les rotations et les horaires des vols intérieurs**

Les rotations et les horaires des vols intérieurs n'étant pas systématiquement connus au moment de l'établissement du devis, des modifications de programme au moment de l'édition des rotations et horaires des vols peuvent être nécessaires. Les départs et les arrivées peuvent être très tôt ou très tard dans la journée. Des ajustements de programme peuvent être également nécessaires.

En aucun cas, les frais liés à ces horaires ne pourront être pris en charge par Sense Of Oceans Madagascar ou justifier une quelconque indemnisation.

### **8-g) Bagages confiés à la compagnie aérienne**

La compagnie aérienne est seule responsable des dommages, vol, perte ou retard des bagages qui lui sont confiés. C'est auprès du transporteur que le client devra déclarer le sinistre.

## **9/ Responsabilité**

### **9-a) Responsabilité civile**

Conformément à la réglementation qui régit la profession d'Agent de Voyage à Madagascar, Sense Of Oceans Madagascar a souscrit une Assurance Responsabilité Civile et Professionnelle auprès des établissements ARO.

Cependant, cette Assurance Responsabilité Civile et Professionnelle ne se substitue pas à la responsabilité civile individuelle dont chaque participant doit être titulaire.

### **9-b) Responsabilité et risques encourus**

La responsabilité de Sense Of Oceans Madagascar ne saurait être engagée en cas d'inexécution ou mauvaise exécution du contrat imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations fournies au contrat, soit à un cas de force majeure.

La responsabilité de Sense Of Oceans Madagascar ne saurait notamment être engagée en cas de :

Non-présentation par le client des documents administratifs et sanitaires en règle, perte par le participant ou vol de billet d'avion, guerres, troubles politiques, grèves, intempéries, encombrement de l'espace aérien, retard de vol, notamment pour des raisons de sécurité, panne, perte, vol, retard ou détérioration de bagages, injonctions d'une autorité administrative, etc.

### **9-c) De la responsabilité des participants**

Chaque participant doit se conformer aux conseils et/ou consignes donnés par le guide Sense Of Oceans Madagascar.

Chaque participant doit veiller très attentivement à son passeport.

Sense Of Oceans Madagascar ne peut être tenu responsable de la perte ou du vol des documents de voyage (passeport) du client.

Tous les frais engagés (transports, hébergements, repas et dépenses diverses) pour l'obtention de nouveaux documents de voyage auprès des autorités compétentes (consulat) sont à la charge du client.

Le client ne pourra prétendre à aucun remboursement des prestations non consommées du fait de la perte ou du vol de ses documents de voyage.

Sense Of Oceans Madagascar organise des voyages qui peuvent être physiquement difficiles dans des zones qui peuvent être reculées. Chaque participant reconnaît les conditions locales : mauvaises routes, peu ou pas de connexion pour les téléphones mobiles, ou internet, distance des installations médicales ou pas d'installations médicales, troubles politiques imprévus, risques sanitaires...mais pas seulement. Le client a soigneusement évalué tous ces risques et en assume l'entière responsabilité. Il a donc souscrit aux voyages à ses propres risques. Sense of Ocean Madagascar sera libéré de toutes les réclamations et causes d'action, qui peuvent découler de toutes pertes, dommages, blessures ou décès qui peuvent être le résultat des risques inhérents aux voyages du client à Madagascar. Sense of Ocean Madagascar sera libéré de toute responsabilité qui pourrait survenir pour tout événement improbable dû à la négligence du client.

### **9-d) Bagages en voyage**

Au cours du voyage, les bagages peuvent être transportés par des moyens rudimentaires (porteurs, toits des véhicules) et doivent être adaptés à ces conditions. Sense of Oceans Madagascar ne versera aucune indemnisation en cas de détérioration.

Chaque participant est tenu de conserver avec lui et sous sa responsabilité les objets fragiles (lunettes, appareils électroniques, etc.)

Chaque participant doit veiller à la présence de ses bagages lors de l'organisation des transferts, en particulier dans les aéroports.

## **10/ Contestation - Réclamation**

Toute réclamation relative au voyage devra être adressée par le client à :

SENSE OF OCEANS MADAGASCAR  
VR54DN AMBOHIDRASERIKA  
MAHAZOARIVO  
ANTANANARIVO 101  
MADAGASCAR

Par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 1 mois après la date de la fin du voyage, accompagnée de l'ensemble des pièces justificatives.

## **11/ Droit applicable**

Dans tous les cas, les présentes Conditions Générales de Vente seront régies et interprétées conformément aux lois de Madagascar.

Les Parties conviennent irrévocablement que les tribunaux de Madagascar auront la compétence exclusive pour régler tout litige ou réclamation (y compris les litiges ou réclamations non contractuels) découlant de ou en relation avec les présentes Conditions Générales de Vente.