

1. Préambule

Kivu Travel SPRL, dénommée ici, la compagnie, est un tour opérateur de droit congolais reconnu par le Ministère Congolais du Tourisme et qui organise des voyages au Congo, au Rwanda et au Burundi. Les droits et obligations des parties contractantes (la compagnie d'une part et les clients/agences de voyages d'autre part) sont régis par les présentes conditions générales. En acceptant, tacitement ou par écrit, la « confirmation de réservation » envoyée par la compagnie, les clients/agences de voyages confirment leur acceptation des présentes conditions générales.

Les clients/agences de voyages acceptent également que les conditions de voyage, d'hébergement, de service en Afrique ne sont pas les mêmes que celles des pays développés et que les normes de service, les équipements, la sécurité, les soins médicaux seront très probablement d'une qualité inférieure à ceux de leur pays d'origine.

2. Prix, cotations, réservations

Les prix de nos circuits standard sont fermes et définitifs.

Pour les programmes sur mesure, les prix dépendent du circuit et de l'hébergement, du nombre de participants, de la saison et des disponibilités. Toutes les cotations sont valables 30 jours de leur date d'émission.

Lorsque le client/agence de voyage accepte la cotation, la compagnie lui envoie par e-mail ou par fax une « confirmation de réservation » ainsi que les « conditions générales » et le « formulaire d'inscription ».

La confirmation de réservation reprendra les détails du voyage, les prix, les conditions de paiement et le compte bancaire à créditer. Les éventuelles remarques doivent être transmises par e-mail à la compagnie dans un délai de 72 heures. Passé ce délai, la confirmation sera considérée comme acceptée. Endéans les 5 jours ouvrables, le client/agence de voyage enverra à la compagnie, par e-mail ou par fax, le formulaire d'inscription et une photocopie des passeports des participants. Le client/agence de voyage pourrait être tenu à dédommager la compagnie pour tous les frais encourus pour informations erronées ou tardives. Des changements dans les réservations peuvent être faits de commun accord mais les prix pourront être modifiés en fonction des pénalités éventuellement imposées par les sous-traitants de la compagnie et/ou de modification de leurs prix.

3. Paiement et annulation

Tout paiement doit être effectué comptant sur le compte bancaire renseigné par la compagnie. L'acompte est de 30% du montant total. Le solde doit être payé 30 jours avant le début du circuit. Si la réservation a lieu moins d'un mois avant le début du circuit, la totalité du prix est immédiatement exigible. La compagnie se réserve le droit d'annuler la réservation à tout moment si les paiements n'ont pas été effectués comme prévu dans le document « confirmation de réservation ». Dans un tel cas, elle informera le client/agence de voyage par e-mail ou fax et sera en droit d'exiger un dédommagement comme repris ci-après.

Le client/agence de voyage peut annuler son voyage moyennant dédommagement. Les frais d'annulation sont les suivants :

- plus de 45 jours avant le début du circuit : 100 € de frais de dossier + le coût de la réservation de la visite des gorilles (en € entre 300 et 500 US\$ au cours indiqué par la compagnie)
- entre 45 jours et 15 jours avant le début du circuit : 50% du prix + le coût de la visite des gorilles,
- 14 jours ou moins avant le début du circuit : 100% du prix.

La compagnie n'annulera pas un circuit standard ou sur mesure une fois que le client/l'agence de voyage en a payé intégralement le prix sauf si le nombre minimum de participants exigé préalablement n'est pas atteint ou pour toutes raisons indépendantes de sa volonté (cas de force majeure). Dans de tels cas d'annulation, la compagnie informera le client/l'agence de voyage sans tarder et fera ses meilleurs efforts pour offrir une alternative comparable. Si ce n'est pas possible, la compagnie remboursera immédiatement les sommes versées sans retenue d'un dédommagement.

4. Assurances

Tous les clients doivent être couverts par une assurance pendant la durée du voyage. Cette assurance doit couvrir le décès, les blessures corporelles, les dépenses des soins médicaux, le rapatriement en cas de décès, accident, maladie, le vol ou le dommage de biens personnels du client, l'annulation du circuit en cours de voyage pour cause de force majeure. Il est conseillé que des activités comme l'ascension d'un volcan, la découverte à pied d'animaux sauvages, etc. ..., tel que prévues au programme souscrit soient couvertes par l'assurance. La compagnie ne pourra être jugée responsable ou exposée dans aucune circonstance si le client ne s'est pas correctement assuré. Elle ne vérifiera pas non plus, elle-même, l'étendue des couvertures de risque prise par l'assuré qui devra néanmoins lui remettre avant le départ les références de son contrat pour qu'elle puisse agir en cas de besoin.

5. Documents de voyage et certificats médicaux

Chaque voyageur doit être en possession d'un passeport valable au moins six mois après la date de retour, d'un billet d'avion aller-retour et d'une somme d'argent suffisante pour prendre en charge les dépenses non couvertes par la compagnie. L'obtention des visas et des certificats de vaccination est de la responsabilité du client/agence de voyage. Les informations sur les obligations en matière de visa et de vaccination seront communiquées par la compagnie lors de la confirmation des réservations mais il reste de la responsabilité totale du client/agence de prendre ses propres informations auprès de son médecin traitant qui doit être seul juge des vaccins à prendre pour un tel voyage.

Une annulation du voyage qui ferait suite à une non obtention du visa ou à des vaccins non pris donnera lieu aux dédommements tels que prévus au point 3.

6. Limite des prestations

Les séjours, circuits, visites et services seront fournis tel que déterminés avec les clients/agences de voyage lors de la réservation exceptés en cas d'évènements imprévus comme la fermeture de routes, des conditions climatiques défavorables, des problèmes avec les Parcs nationaux ou les hôtels, des considérations de sécurité, Dans ces cas, l'itinéraire peut être modifié à la discrétion de la compagnie. Les clients seront informés des solutions alternatives, le cas échéant.

Les prestations comprises dans le prix sont : les transferts de et vers les aéroports, les déplacements prévus que ce soit en véhicule avec chauffeur (voiture, 4x4 ou combi) ou en bateau, le logement, les repas, les entrées dans les Parcs Nationaux.

Ne sont pas compris : les visas, les dépenses personnelles telle que les pourboires, les boissons, les appels téléphoniques, la blanchisserie, les cadeaux, les taxes d'aéroport, ...

7. Transport

Bien que tout soit mis en œuvre pour que les véhicules qui doivent assurer le transport soient en parfait état de marche, la compagnie ne peut être tenue responsable de pannes ou autres dommages, ni des retards qui peuvent en découler. En cas de panne, la compagnie essayera de fournir le plus rapidement possible un véhicule de remplacement.

Les chauffeurs de la compagnie sont tenus de respecter le code de la route et les clients ne peuvent les inciter à y déroger. Au cas où le chauffeur ne respecterait pas le code, le client est invité à en informer le responsable local de la compagnie. Les véhicules ne peuvent être conduits que par les chauffeurs de la compagnie. Ces derniers sont les seuls habilités à prendre les décisions concernant les itinéraires, routes et chemins à emprunter.

8. Force majeure

La compagnie ne peut accepter la responsabilité et/ou le paiement d'indemnités au cas où elle aurait été empêchée d'exécuter ses engagements contractuels suite à tout événement que la compagnie ou un de ses fournisseurs de services ne pourrait prévoir ou éviter tels que des conditions atmosphériques défavorables, des fermetures de routes et de frontières, des guerres, des menaces de guerre, des émeutes, des faits du prince, des actes terroristes, des incendies, des épidémies ou tout autre événement de même type qui surviendrait.

9. Plaintes

Toute plainte doit être adressée immédiatement au chauffeur ou au responsable local de la compagnie qui mettra tout les moyens raisonnables en œuvre pour résoudre le problème. Si le client estime que le problème n'est pas raisonnablement résolu, il adresse une plainte écrite au directeur du siège social à Goma. Les plaintes qui n'auraient pas été rapportées valablement endéans les cinq jours ouvrables de la fin du séjour, ne pourront être retenues. La compagnie ne peut accepter aucune responsabilité pour les plaintes qui ne seraient pas introduites suivant la procédure.

10. Responsabilité

La compagnie fera ses meilleurs efforts pour que l'ensemble des composants du voyage prévus à la réservation soit fourni aux normes standard et pour que ses employés, agents, fournisseurs et sous-traitants assurent avec soin la mise en œuvre de ses engagements dans le cadre du contrat.

A l'exception des éléments repris au point « force majeure » et sous réserve du respect des procédures reprises dans les présentes conditions générales, la responsabilité de la compagnie vis-à-vis des plaintes des clients/agences de voyage concernant les services exécutés par la compagnie et/ou ses sous-traitants, ne pourra jamais être invoquée que pour un montant qui ne pourra excéder le montant payé par le client pour ces mêmes services.

11. Juridiction

La compagnie est une société de droit congolais. Les droits et obligations des parties contractantes sont régis par le droit commun congolais. Les litiges éventuels sont de la compétence des tribunaux congolais de la juridiction de Goma.

12. Information

Toutes les informations, descriptions et avis donnés par la compagnie concernant les itinéraires, les moyens de transport, les visas, les vaccins, l'hébergement, les parcs nationaux, la faune, la flore, la sécurité, ... sont donnés de bonne foi sur base des dernières informations disponibles par la compagnie. La compagnie ne peut accepter de responsabilité pour les erreurs ou omission d'information.