

COMMENT RESERVER ?

1. **Votre programme** : quelques exemples de circuits sont repris sur notre site avec le programme quotidien et l'itinéraire. Vous pouvez imprimer ces programmes immédiatement ! Si l'un d'entre eux vous convient, donnez-nous vos dates et le nombre de personnes concernées ! Si vous en souhaitez un autre, envoyez juste un email via la rubrique contact en détaillant vos souhaits et nous vous organiserons un voyage sur mesure !
2. **Des questions** : Nous vous invitons à prendre connaissance de la rubrique « info » et à consulter les FAQ. N'hésitez pas également à nous soumettre vos questions et commentaires via « contact » ; nous serons heureux de fournir toutes les informations nécessaires.
3. **Temps de réponse** : Notre d'équipe analysera vos questions et commentaires et répondra dans un délai de 48 heures. Si une réponse complète ne peut pas être faite dans ce délai, nous accuserons réception de votre question et y répondrons le plus rapidement possible.
4. **Les tarifs** : Les prix de nos circuits standards sont publiés en fin de programme. Pour les programmes sur mesure, les prix dépendent du circuit et de l'hébergement, du nombre de participants, de la saison et des disponibilités. Lorsque le prix est communiqué, il reste valable 30 jours. Nos prix ne comprennent pas le billet d'avion. Nos prestations ne débutent qu'à votre arrivée à Goma, Kigali ou Bujumbura.
5. **Confirmation de réservation** : Une fois que vous avez confirmé votre programme, Kivu Travel vous enverra un document de confirmation de réservation par email. Il inclura tous les détails de votre voyage comprenant les conditions de paiement et les références bancaires. Assurez-vous que tout correspond à votre demande. Vos questions et remarques sont les bienvenues. Trois jours ouvrables après cet envoi, nous considérerons que la confirmation est acceptée et la réservation confirmée.
6. **Conditions générales** : Nous vous invitons à lire celles-ci soigneusement ! Elles seront annexées à la facture qui vous sera envoyée mais vous pouvez également les consulter et les télécharger sur notre site.
7. **Assurance** : Tous les clients doivent avoir une assurance du style « Mondial Assistance » pour la durée du séjour. Pour plus de détails voir la notre section « Info » et FAQ.

8. Vols : Vous êtes libre de réserver vos propres vols ! Cependant, n'hésitez pas à nous contacter si vous avez besoin d'une aide pour réserver vos vols. Les billets d'avion doivent être payés séparément à l'agence avec laquelle nous vous aurons mis en contact.
9. Paiement : Les prix sont fermes et définitifs sauf erreur matérielle manifeste. L'acompte est de 30% du montant total. Le solde doit être payé un mois 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.
10. Annulation : Les frais d'annulation suivants s'appliqueront :
 - 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 400 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.