

CONDITIONS GÉNÉRALES DES VENTES

1. GÉNÉRALITÉS

Les conditions générales de vente décrites ci-après font partie intégrante de tout contrat de prestations de services conclu entre un client, personne physique ou morale (désignée communément ci-dessous par le terme « le **Client** »), et la Société Angkor et Nature Voyages, (désignée ci-après par le terme « **ANV** »). La conclusion par le client d'un contrat, qu'il soit écrit ou verbal, avec ANV implique donc que le client a lu, compris et a adhéré volontairement aux termes des présentes conditions générales de vente.

2. DEMANDE DE RÉSERVATION

Toute demande réservation sur le site d'Angkor et Nature Voyages devra se faire expressément par e-mail auprès de notre équipe depuis notre rubrique Contact ou via le bouton Demande de Devis sur nos programmes de voyages.

N'hésitez pas à être précis dans votre demande et à donner des informations détaillées sur vos envies. Ces informations nous permettront d'organiser votre voyage dans les meilleures conditions. Ainsi, n'hésitez pas à inclure les informations sur vos vols internationaux, les hébergements ou le type d'hébergements que vous préférez ainsi que tout autre service dont vous aurez besoin.

3. VALIDITÉ DES PRIX

Tous les prix mentionnés dans le devis d'ANV transmis aux Clients sont en USD ou en EUROS. ANV garantit la validité des tarifs, factures ou documents remis au Client au moment de la remise aux Client, mais ils peuvent faire l'objet d'un réajustement dans certains cas de force majeure (fluctuation importante du taux de change, promulgation d'une nouvelle taxe d'Etat, etc.) et ce, avec ou sans notification à l'avance de notre part.

4. INSCRIPTION ET PAIEMENT

- a. Nous vous remercions de bien vouloir nous faire parvenir le bulletin d'inscription ci-joint dûment rempli et signé.
- b. Un acompte de 50% du montant global du voyage doit être versé dès votre inscription. Le paiement à ANV se fait uniquement par transfert. Les réservations vous seront confirmées après réception de votre bulletin d'inscription ainsi que de l'acompte. Le paiement du solde sera réglé à votre arrivée au Cambodge sans rappel de notre part. Si une réservation a lieu moins de 45 jours avant le départ, la totalité du montant doit être réglée au moment de l'inscription.

5. PRESTATIONS

Les prestations fournies par ANV consistent à la mise en œuvre de programmes de voyage qui sont soit préétablis par elle et acceptés par le client, soit construits en concertation avec le client en tenant compte des besoins spécifiques de ce dernier. ANV s'engage ainsi à assurer en faveur du client toutes les prestations inscrites expressément dans le programme de voyage arrêté d'un commun accord avec ce dernier.

6. RÉSERVATION ET CONFIRMATION

Toutes les réservations sont à effectuer au siège social d'Angkor et Nature Voyages. Dès confirmation du service, une facture sera établie au Client/ Agence par ANV et sera envoyée au Client par fax ou par e-mail. L'inscription doit obligatoirement s'accompagner d'un acompte qui s'élève à 50% du coût total du voyage. Dans le cas contraire, ANV se réserve le droit d'annuler le voyage et de retenir tout l'acompte déposé par le Client/Agence. En cas d'inscription moins d'un mois avant l'arrivée ou le commencement du programme, la totalité ou la moitié du prix du voyage est alors à régler immédiatement.

7. PAIEMENT

Le Client pourra payer son voyage en espèces, virement bancaire ou carte de crédit, uniquement après accord des deux parties. Tous les frais induits par ces paiements sont à la charge du Client. Veuillez contacter nos conseillers en voyage pour plus d'information à ce sujet.

8. ANNULATION

- ANNULATION PAR LE CLIENT

Si vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage, vous devez en informer ANV par tout moyen écrit, permettant d'avoir un accusé de réception. C'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour facturer les frais d'annulation.

Le Clients s'engage à payer les frais d'annulation quelle qu'en soit la raison avec les tarifs de pénalité suivants :

Plus de 61 jours avant le début du programme	aucune pénalité ne sera appliquée
De 60 à 46 jours avant le début du programme	10% du montant total du voyage
De 45 à 31 jours avant le début du programme	30% du montant total du voyage
De 30 à 8 jours avant le début du programme	50% du montant total du voyage
De 7 jours avant le début du programme	100% du prix du programme

Cette règle est appliquée à tous les services réserve par le Client à ANV. Le remboursement d'ANV au Client s'effectuera par virement bancaire et la charge des frais bancaires afférents seront à la charge du Client.

- ANNULATION PAR ANV

Le contrat accordé sur les services rendus par ANV peut se voir annuler de notre propre fait pour des raisons liées à une situation de force majeure : politique, sanitaire, catastrophe naturelle, avion, etc. Dans tous les cas d'annulation, les personnes inscrites sont intégralement remboursées mais ne peuvent prétendre à aucune indemnité.

9. ASSURANCES

Angkor et Nature Voyages est une agence réceptive et nous ne nous occupons pas des contrats d'Assurance et d'Assistance. Il est donc recommandé d'en contracter depuis votre pays afin de déclencher votre assurance et faire valoir vos droits. Pourtant, nous jouons pleinement le rôle d'intermédiaire entre votre assureur et nos prestataires de services. Merci de nous informer de votre contrat avec votre Assureur en cas de besoin. ANV agit comme agence sur place auprès d'hôtels, transports et autres services avec qui nous sommes en constamment en contact. Toutefois, ANV ne peut en aucun cas être tenu responsable des blessures de voyageurs pendant leurs voyages, ainsi que des vols ou pertes. Les personnes participant à un circuit déclarent avoir pris connaissance de ces dispositions, et s'engagent ainsi à ce qu'ANV ne soit exposé à aucune poursuite

concernant vols, pertes, dommages aux biens et à la personne en relation avec les logements, transports ou autres services.

10. RESPONSABILITÉ

ANV s'engage à fournir au Client tous les services mentionnés dans le devis/contrat donnés par ANV. Durant le déroulement du voyage, le Client doit respecter les règlements annoncés par le guide ou par le responsable du prestataire de services. Tout ce qui se passe en dehors du programme ou du cadre contractuel n'est pas de la responsabilité d'ANV. ANV ne pourra être tenue pour responsable des conséquences d'évènements extérieurs à elle, dont : incidents ou évènements imprévisibles et insurmontables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieurs, à ANV, émeutes étrangères à ANV, incidents techniques ou administratifs extérieurs à ANV, intempéries, retards, pertes ou vols personnels des voyageurs.

ANV ne peut en aucun cas être tenu pour responsable en cas de problème liés au document d'identités, passeports, visas ou autres documents manquants ou insuffisants.

11. INFORMATIONS VOYAGES

Chaque voyageur a la responsabilité de disposer, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, les documents d'identités nécessaires à la réalisation de son voyage et qu'il a suivi les formalités sanitaires exigées.

- INFORMATION SUR LA SÉCURITÉ ET LES RISQUES SANITAIRES

Il est préférable de consulter régulièrement la « fiche pays » du ministère français des affaires étrangères relatives au Cambodge ou pays d'Asie si vous voyagez dans de multiples destinations. Vous trouverez les informations sur www.diplomatie.fr ou par tél au +33 (0)43 17 86 86.

- RISQUES SANITAIRES

Consultez régulièrement les informations sur les risques du ou des pays de votre voyage sur les sites : www.sant.gouv.fr

Ou sur demande à Angkor et Nature Voyages.

12. MODIFICATIONS DEMANDÉES PAR LE VOYAGEUR **AVANT LE DÉPART**

Toute modification de prestation est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires.

13. MODIFICATION DE CIRCUITS

Angkor et Nature Voyages se réserve le droit avant et après le départ d'annuler et de modifier une partie de circuit selon les événements extérieurs, de changer d'hôtels ou de moyen de transport sans remboursement possible si de tels changements résultent de circonstances indépendantes de la volonté d'Angkor et Nature Voyages ou si nous les considérons nécessaires pour la sécurité de nos voyageurs. Dans ce cas, les coûts supplémentaires seront à la charge des participants du circuit. Néanmoins, Angkor et Nature Voyages s'engage à faire tout effort possible pour effectuer le minimum de changements et de maintenir dans le cas échéant des normes de catégories et de qualités similaires.

Angkor et Nature Voyage se réserve le droit de ne pas accepter ou maintenir tout voyageur participant à une excursion si son comportement ou l'état physique de cette personne empêche le bon déroulement du séjour, est nuisible à la sécurité des autres voyageurs, ou empêche le plaisir ou intérêts des autres personnes. La personne invitée à quitter un tour pour les raisons ci-dessus, sera responsable des frais encourus par son départ de l'excursion ou le départ vers son domicile.

14. LITIGES

En cas de difficultés, les deux parties doivent s'efforcer de rechercher une solution amiable à leur situation. En cas de litiges et/ou plaintes, le « Tribunal du Royaume du Cambodge » sera seul compétent. D'après la loi du tourisme du Cambodge, toutes les compagnies touristiques, dont Angkor et Nature Voyages, doivent déposer un capital obligatoire qui est non-utilisable par l'agence et qui sert à rembourser directement les clients dans le cas où nous ne respectons pas le contrat et perdons le procès. Toutes les plaintes doivent alors être soumises par écrit au plus tard 30 jours après la fin des services fournis par ANV.

**Angkor et Nature Voyages – Street 7 – Old Market Area – Siem Reap –
Cambodia**

Tél. +855 15 90 85 18 / +855 12 86 28 40

www.angkoretnature.com



Malgré tout le sérieux que nous apportons à la préparation de chacun de nos voyages, ceux-ci comportent toujours un risque d'imprévu que notre agence ne peut prévoir, et qui reste l'apanage du voyage.
