



SOUTH AFRICAN
TRAVELLERS

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

1.1 SAT signifie South African Travellers PTY Ltd, une société enregistrée en Afrique du Sud (numéro : 2014/067271/07).

1.2 Coordonnées : South African Travellers PTY Ltd, 8 Governors Walk, 7872 Cape Town, Afrique du Sud. Email : booking@satravellers.com. Pour les voyageurs néerlandophones : Filip Wuyts, +27 61 547 9984. Pour les voyageurs francophones : Xavier, +27 63 702 8032.

1.3 Client signifie la personne ou l'entité contractant un service fourni par SAT. Toute personne effectuant une réservation pour un Client est solidairement responsable vis-à-vis de SAT pour le respect des présentes Conditions.

1.4 Service signifie la vente de voyages et séjours en Afrique Australe (Afrique du Sud, Lesotho, Eswatini, Mozambique, Namibie, Botswana, Zimbabwe, Zambie, Île Maurice), incluant hébergements, transferts, activités, safaris et transport domestique.

1.5 L'ensemble des services est fourni en anglais sauf mention contraire. L'assistance fournie par l'équipe SAT est assurée en français.

1.6 Partenaire signifie toute personne ou entité juridique mandatée par SAT pour intervenir dans la prestation.

1.7 Devis signifie l'offre de voyage envoyée par e-mail ou consultable en ligne, précisant les éléments du séjour.

1.8 Date de départ signifie la date à laquelle le Client prévoit de partir vers la destination indiquée dans le Devis.

1.9 Prix du séjour signifie le montant indiqué dans le Devis et accepté par le Client.

ARTICLE 2. APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

2.1 SAT agit comme intermédiaire de voyage. Les services proposés (hébergements, transports, activités...) sont assurés par des Partenaires. SAT ne peut être tenue responsable des dommages subis par le Client du fait d'un manquement des Partenaires.

ARTICLE 3. DEVIS, INSCRIPTION, CONTRAT, RÈGLEMENT

Le Devis accepté vaut Contrat entre SAT et le Client. L'acceptation du séjour (et le versement de l'acompte) vaut également acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Contrat comprend :

3.2.1 Les exigences particulières du Client acceptées par SAT.

3.2.2 L'engagement de SAT à exécuter les prestations prévues et à fournir une assistance.

3.2.3 Les coordonnées de SAT pour toute demande d'aide ou signalement de non-conformité.

3.2.4 L'obligation pour le Client d'informer SAT de toute non-conformité constatée pendant le séjour.

3.2.5 Le droit pour le Client de céder le contrat à un autre voyageur, sous réserve de respecter un préavis de 30 jours avant la Date de départ. Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du solde à régler. SAT communiquera les frais réels de cession, dans la limite des coûts engagés.

3.3 Un acompte de 40 % est à verser sous 7 jours après réception du Devis à titre de confirmation de la commande.

3.4 Le solde est à régler au plus tard 60 jours avant la Date de départ.

3.5 Si l'offre est acceptée à moins de 60 jours du départ, le règlement intégral est exigé.

3.6 En cas de non-paiement de l'acompte ou du solde dans les délais, la réservation sera automatiquement annulée. SAT pourra conserver une indemnité correspondant aux frais d'annulation, frais de dossier et assurances souscrites, non remboursables.

3.7 Le Prix du séjour peut être révisé jusqu'à 20 jours avant le départ, notamment en cas de :

3.7.1 Évolution du taux de change (par exemple : dépréciation de l'Euro face au Rand).

3.7.2 Hausse des taxes sud-africaines.

3.7.3 Augmentation du coût des hébergements.

3.8 En cas de révision de prix supérieure à 8 %, le Client peut annuler sa réservation dans un délai de 3 jours suivant notification. L'acompte reste non remboursable. En dessous de ce seuil, l'augmentation est due.

3.9 Les frais bancaires et de paiement (carte de crédit, virement) sont à la charge du Client. Une preuve de paiement peut être exigée.

3.10 Le Prix du séjour indiqué dans le Devis inclut les prestations listées, en euros, TVA comprise.

3.11 Les prestations incluses sont précisées dans le Devis.

3.12 Le Devis n'inclut pas : assurance voyage, assurance annulation, assistance, obtention de visa, vaccins, formalités sanitaires.

3.13 En cas de paiement tardif ou non-réception de l'acompte, SAT annulera la Réservation sans autre obligation.

3.14 Le Client présentant un handicap ou une incapacité doit informer SAT à l'inscription. Sans mention contraire, les prestations ne sont pas adaptées aux personnes à mobilité réduite.

3.15 Tout frais lié à la communication d'informations erronées lors de l'inscription est à la charge du Client.

ARTICLE 4. RÈGLEMENT

4.1 Toute commande complémentaire doit être réglée intégralement avant le départ.

4.2 Aucune prestation de voyage ne sera effectuée avant réception du règlement final.

ARTICLE 5. ANNULATIONS ET REMBOURSEMENTS

5.1 En cas d'annulation totale ou partielle du voyage par le Client :

5.1.1 Le remboursement des sommes versées dépend de la date d'annulation par rapport à la Date de départ.

5.1.2 L'acompte et les frais de dossier restent dus par le Client en toutes circonstances.

5.1.3 En cas d'annulation : Entre 75 et 61 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage reste dû. Moins de 60 jours avant le départ : 100 % du montant du voyage est dû.

5.2 Toute demande d'annulation doit être formulée par écrit (e-mail ou lettre recommandée avec accusé de réception). Elle est effective à la date de réception.

5.3 SAT n'est pas responsable des pertes liées à un retard ou changement d'horaires imposé par les transporteurs. Les horaires sont communiqués à titre indicatif.

ARTICLE 6. MODIFICATION DU VOYAGE

6.1 SAT peut être amenée, pour des raisons indépendantes de sa volonté (grèves, manifestations, météo, fêtes locales, etc.), à modifier certaines prestations, même après le début du séjour. SAT s'efforcera de proposer des prestations de qualité équivalente. Les itinéraires peuvent être adaptés dans la mesure du possible.

6.2 En cas de modification du Devis dans ces conditions, le Client sera redevable de tout supplément de prix. Ce montant sera communiqué par SAT.

ARTICLE 7. ASSURANCES, RÉCLAMATIONS ET RESPONSABILITÉ

7.1 Aucune assurance voyage ni assistance-rapatriement n'est incluse par défaut.

7.2 Il est vivement recommandé au Client de souscrire une assurance couvrant l'annulation, les frais médicaux, l'assistance, le rapatriement. En cas d'annulation, la prime d'assurance n'est jamais remboursable.

7.3 SAT ne pourra être tenue responsable des circonstances de force majeure ou du fait de tiers étrangers à la prestation contractuelle.

7.4 SAT décline toute responsabilité en cas de changement d'horaire, de retard ou de suppression de vol, imputables à un transporteur aérien.

7.5 Il est conseillé de ne voyager qu'avec les effets strictement nécessaires. SAT n'est pas responsable des objets perdus ou volés.

7.6 Les plaintes doivent être communiquées à SAT dans un délai de 7 jours après le retour du voyage, par écrit. Elles seront étudiées par le General Manager de SAT et une réponse sera apportée sous 10 jours ouvrables. Un règlement à l'amiable sera privilégié.

ARTICLE 8. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

8.1 Le Client doit s'assurer que lui-même et les éventuels participants au voyage sont en règle avec les formalités de police, douane, santé et visa exigées pour l'entrée dans le ou les pays de destination.

8.2 Il appartient au Client de s'assurer d'être à jour des vaccinations recommandées par les autorités sanitaires.

8.3 SAT ne saurait être tenue responsable si le Client est empêché de voyager faute de présenter les documents nécessaires à l'embarquement ou à l'entrée dans le pays.

ARTICLE 9. SÉCURITÉ DU VOYAGEUR

Le Client reconnaît voyager en toute connaissance des risques potentiels liés aux conditions locales : infrastructures routières, éloignement des services médicaux, instabilité politique éventuelle. Il assume seul cette prise de risque.

ARTICLE 10. RETARD ET DÉFAUT DE PAIEMENT PAR LE CLIENT

10.1 Tout retard de paiement entraînera des pénalités au taux légal applicable par la Standard Bank of South Africa Limited, majoré de 3 %.

10.2 Le Client supportera l'intégralité des frais juridiques engagés par SAT en cas de manquement de sa part.

ARTICLE 11. LOI APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales ainsi que les relations contractuelles entre SAT et le Client sont régies par le droit sud-africain. En cas de litige, seuls les tribunaux sud-africains sont compétents.

ARTICLE 12. VOYAGE SOUS COVID-19

12.1 Le Client reconnaît voyager en toute connaissance des risques sanitaires liés à la COVID-19. Aucune responsabilité ne pourra être engagée envers SAT en cas de contamination ou de perturbation liée à la pandémie.

12.2 Les obligations sanitaires imposées par les autorités ou les fournisseurs (tests PCR, quarantaines, certificats de vaccination) relèvent de la seule responsabilité du Client.

ARTICLE 13. ANNULATION LIÉE AU COVID-19

13.1 En cas de test positif avant le départ, le Client doit fournir un justificatif médical. Si le test est réalisé plus de 60 jours avant le départ, un report pourra être envisagé. À moins de 30 jours, l'annulation est soumise aux conditions de l'article 5.

13.2 En cas de test positif sur place, les frais supplémentaires (hébergement, prolongation de séjour, soins, rapatriement) sont à la charge du Client. SAT ne peut être tenue responsable.

13.3 En cas de fermeture des frontières avant le départ, le départ sera reporté à une date ultérieure. Le paiement du solde pourra être différé jusqu'à clarification de la situation sanitaire.

13.4 En cas de fermeture des frontières pendant le séjour, SAT mettra tout en œuvre pour aider au rapatriement du Client, mais ne saurait être tenue responsable d'un éventuel blocage dans le pays.

13.5 Le Client est tenu de souscrire une assurance voyage couvrant explicitement les conséquences du COVID-19 (annulation, test positif, hospitalisation, quarantaine).

ARTICLE 14. LIBÉRATION

Le Client accepte expressément de dégager South African Travellers de toute responsabilité liée au COVID-19 ou aux circonstances décrites aux articles 12 et 13. Il reconnaît voyager en toute connaissance de cause.



SOUTH AFRICAN
TRAVELLERS

www.satravellers.com

