

Conditions Générales de Vente

1. Parties du Contrat

La société à responsabilités limitées **Nature-Mékong** (Công ty TNHH Mékong Thiên Nhiên), représentée au travers des sites web www.nature-mekong.com et www.voyages-mekong.com, fournit aux Passagers désignés par le Client les services d'hébergement et de réalisation de visites touristiques avec l'aide de ses partenaires locaux.

Le Client est toute personne physique ou morale qui achète les services de **Nature-Mékong**.

Le Passager est toute personne recevant les services de **Nature-Mékong** pour le compte du Client.

2. Contrat

En l'absence de tout autre accord ou contrat signé entre le Client et **Nature-Mékong**, la transaction entre **Nature-Mékong** et le Client aux conditions précisées par écrit dans la Proposition, est entièrement régie par les présentes Conditions Générales de Vente dont la version la plus à jour peut être trouvée sur notre site web (<http://www.nature-mekong.com/fr/>). Le montant total des prestations est celui indiqué dans la proposition faisant foi, ce montant inclut les taxes locales non remisables telles que TVA, hors pourboires et frais personnels.

3. Services

Les services fournis par **Nature-Mékong** sont détaillés suivant les programmes de visite et de séjours tels que précisés dans la Proposition (le contenu exact de ces services varie suivant la demande du Client et les contraintes des partenaires).

4. Conditions de réservation et de paiement

La réservation est faite directement auprès de l'équipe de **Nature-Mékong** à son siège de Can Tho, le nombre limité de nos ressources nous impose de servir nos Clients dans l'ordre d'arrivée des confirmations.

En cas de contentieux de paiement, **Nature-Mékong** se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute réservation.

a. Demande de disponibilité, dépôt d'une option

Si le client souhaite bloquer nos ressources le temps de sa réflexion avant confirmation, une option peut être posée pour une date précise et un passager nominatif en fonction des disponibilités actuelles. La durée de validité de cette option est de 7 jours calendaires à partir de la date d'émission de la Proposition.

b. Confirmation

Les réservations sont exclusivement nominatives au regard de l'identité des passagers.

Nature-Mékong procédera à la confirmation par écrit des réservations dans les délais les plus brefs dès prise en compte des conditions requises telles que la réception du paiement d'un acompte.

Seule la confirmation par écrit de **Nature-Mékong** donne à la réservation une valeur d'engagement de moyens auprès du Client et de ses passagers.

c. Termes de paiement

Le paiement par le Client d'un acompte représentant 20% du montant indiqué dans la proposition est nécessaire la confirmation de la réservation, ce paiement permet d'acter l'accord du Client et de **Nature-Mékong** concernant le contenu des prestations à réaliser telles que décrites dans la Proposition. En cas de non réception de cet acompte, **Nature-Mékong** ne peut s'engager à la réalisation des prestations demandées lors de la réservation,

Le solde est payable dès la prise en charge par l'équipe de **Nature-Mékong**.

Si lors de son séjour et de ses visites avec l'aide des services de **Nature-Mékong** le Passager fait l'objet de prestations et de services supplémentaires non inclus dans la Proposition, ceux-ci lui seront facturés à la fin de son séjour ou de sa visite.

5. Cas d'annulation, de désistement et de modification

Si votre demande d'annulation intervient plus de 30 jours calendaires avant la date de départ prévue, votre acompte vous sera remboursé intégralement, déduction faite des frais bancaires.

Passé ce délai, mais avant la date de départ prévue, vous pouvez récupérer votre acompte en cas d'annulation motivée par :

- le décès d'un proche d'un des participants,
- un cas de maladie ou de blessure incapacitant temporairement un des participants,
- le refus de l'entrée du territoire à un des participants par les services de l'immigration vietnamienne,
- le rapatriement d'un des participants lors de votre voyage au Viêt-Nam,
- la déclaration du Viêt-Nam comme "destination déconseillée" par le ministère des affaires étrangères de votre pays de résidence,
- d'autres cas de force majeure touchant un des participants (nous consulter).

Dans tous les cas, la fourniture des preuves (actes, certificats issus des assurances...) est nécessaire. L'acompte vous sera remboursé dans les plus brefs délais après réception de ceux-ci, déduction faite des frais bancaires. De plus, les pénalités et frais imposés par nos fournisseurs vous seront répercutés intégralement mais sans majoration.

Les demandes de désistement d'un passager composant un groupe ou les demandes de modification des conditions de séjour ou de visite n'entraîneront pas de pénalités. Toutefois, les frais occasionnés par celles-ci vous seront répercutés intégralement mais sans majoration.

6. Cas de Force majeure

Nul ne pourra être tenu responsable d'annulation, de modification du contenu des services définis dans la proposition, de retards ou réclamer des indemnités et compensations dans les cas relevant de "force majeure" telle qu'épidémie, catastrophes naturelles ou climatiques, décret des autorités indiquant la zone comme déconseillée au tourisme.

7. Changement des conditions économiques

En cas de changement des conditions économiques telle qu'une modification des taux d'imposition, TVA, prix des produits nécessaires à la fourniture de nos services, dans une proportion supérieure à 10% de leur valeur, alors **Nature-Mékong** se réserve le droit de modifier ses tarifs après en avoir informé le Client.

8. Prise en charge des guides et chauffeurs

Dans la limite de nos capacités d'accueil, **Nature-Mékong** n'est responsable que de l'accueil et de l'hébergement des Passagers du Client, mais en aucun cas de ceux des chauffeurs et guides externes accompagnant les Passagers.

9. Litiges et limite de responsabilité

Nature-Mékong et le Client doivent s'efforcer de respecter le contrat. S'il survient des désaccords ou des malentendus entre les parties, celles-ci s'engagent à régler les différends amicalement avant toute intervention de tiers. Si les discussions amiables échouent, les réclamations seront portées devant le Centre d'Arbitrage de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Can Tho. Les frais occasionnés seront à la charge du perdant.

En aucun cas **Nature-Mékong** ne pourra être tenu responsable pour des frais supérieurs au montant du contrat ou aux paiements déjà effectués par le Client.

Toute réclamation devra être notifiée à **Nature-Mékong** par courrier recommandée et dans un délai inférieur à 30 jours calendaires après la date de l'événement incriminé.

Cần Thơ, le 10 Août 2009

Pour Nature-Mékong

La Dirigeante

Đoàn Thị Bích Hạnh