



# Maroc

# Nature

## Conditions générales de contrat et de voyage Maroc Nature Sarl

Tous nos remerciements pour la confiance et l'intérêt que vous nous portez. Nous vous conseillons de lire attentivement les conditions générales de contrat et de voyage (CGCV) énumérées.

### 1. Objet du contrat

**Maroc Nature Sarl** organise des voyages pour vous. Nous nous engageons à organiser votre voyage du début à la fin selon les indications et descriptions figurant dans notre site Internet et brochure, mettre à votre disposition l'hébergement convenu, vous fournir toutes les autres prestations comprises dans le forfait que vous avez choisi.

Demandes spéciales: les agences de voyages ne peuvent accepter de demandes spéciales que dans la mesure où ces demandes sont indiquées comme n'impliquant aucun engagement de notre part. Vous voudrez bien noter que nos prestations s'entendent, en règle générale, depuis votre entrée sur le territoire marocain

### 2. Conclusion du contrat

**2.1** Le contrat est conclu entre **Maroc Nature Sarl** et vous lors de la réception de votre inscription écrite, téléphonique, électronique (email) ou personnelle auprès de votre agence de voyages. C'est à partir de ce moment là que les droits et les obligations résultant du contrat lient effectivement **Maroc Nature Sarl** et vous-même. Si vous inscrivez d'autres participants, vous devez répondre de leurs obligations contractuelles (en particulier le paiement du prix du voyage) comme de vos propres obligations. Les obligations contractuelles et les CGCV sont les mêmes pour tous les participants à un voyage.

### 2.2 Voyage par un intermédiaire

Lorsque **Maroc Nature Sarl** vous offre, en qualité d'intermédiaire, des forfaits proposés par d'autres voyagistes, les conditions générales de contrat et de voyage de ceux-ci sont applicables à ces forfaits.

### 2.3 Passeport, visa, vaccinations

Vous trouvez, dans le site internet **Maroc Nature Sarl**, les indications générales relatives aux exigences que vous devez respecter en matière de passeport, de visa, voire de police sanitaire. Ces exigences sont celles en vigueur au moment de l'édition du site internet et peuvent donc changer. Renseignez-vous lors de la réservation, dans votre propre intérêt, sur l'existence et le contenu de prescriptions de ce genre, qui pourraient concerner votre voyage. Vous êtes personnellement responsable de l'observation des exigences de passeport, visa et vaccination et de l'obligation de vous munir des documents nécessaires autorisant votre entrée dans le pays. Tous les inconvénients liés à l'inexécution de ces prescriptions sont à votre charge.

### 3. Prix

#### 3.1 Prix du site internet

Le site internet **Maroc Nature Sarl** donnent les prix des forfaits. Sauf indication spéciale, les prix de nos forfaits s'entendent en Euro, par personne en chambre double. Les prix

mentionnés sont valables pour un séjour allant jusqu'à 5 semaines. Une durée maximale de séjour demeure réservée. Pour les destinations que **Maroc Nature Sarl** ne propose que durant un semestre, des séjours d'une semaine sont, en règle générale, encore possibles à partir de la date du dernier vol de départ publiée les prix se réfèrent au séjour et varient en fonction de la saison. Les réservations s'étendant sur plusieurs périodes de prix sont calculées aux prix des saisons concernées.

### 3.3 Frais forfaitaires par commande

En sus des prix mentionnés, votre agence de voyages percevra des frais supplémentaires pour des réservations et la gestion des dossiers, en particulier, une taxe forfaitaire par commande.

### 3.4 Paiements

Les forfaits doivent être payés avant le départ, et de la manière suivante:

- un acompte de 50% du prix du forfait lors de la réservation,
- le solde au plus tard 30 jours avant le départ.

En cas de réservations à court terme, le montant de la facture est entièrement payable lors de la conclusion du contrat. Un paiement qui n'est pas effectué dans les délais prescrits, peut nous amener à ne pas remettre la documentation concernant le voyage ou à annuler celui-ci.

### 3.5 Modifications de prix

Il existe des cas où les prix donnés dans le site Internet **Maroc Nature Sarl** doivent être augmentés pour des raisons spéciales, p. ex.:

- augmentation après coup des prix fixés par les entreprises de transport (p. ex. hausses du carburant),
- introduction ou augmentation de contributions ou de taxes perçues par les pouvoirs publics
- modifications des taux de change,
- hausses de prix provoquées par les pouvoirs publics (p. ex. taxe à la valeur ajoutée).

**Maroc Nature Sarl** procédera, aux augmentations de prix par rapport à ceux mentionnés dans le site Internet. Si cette augmentation dépasse 10% du prix du forfait, tel que publié et confirmé par nous, vous êtes en droit de résilier sans frais le contrat dans les 5 jours suivant la réception de notre communication. Dans ce cas, **Maroc Nature Sarl** vous restitue dans les 30 jours tout ce que vous lui avez déjà versé. Vous pouvez également remplacer cette restitution par la réservation d'un autre voyage proposé par **Maroc Nature Sarl**. Dans la mesure du possible, **Maroc Nature Sarl** s'efforce alors de tenir compte de vos vœux et impute, sans déduction sur le prix du nouveau forfait, les versements que vous avez déjà effectués.

### 3.6 Validité des prix

Les prix publiés dans ce site Internet sont des prix comptants; ils deviennent caducs dès la parution de la nouvelle édition. Sont déterminants les prix valables au moment de la réservation.

## 4. Difficultés en cours de voyage

### 4.1 Problème sur place

Si le voyage ne correspond pas à la description qu'en fait le site Internet **Maroc Nature Sarl** ou la confirmation de commande, ou s'il présente un autre défaut, vous pouvez et devez demander à **Maroc Nature Sarl**, au guide ou au représentant local **Maroc Nature Sarl**, une assistance immédiate et gratuite. En cas

d'impossibilité de cette aide, vous devez exiger du guide ou du représentant local **Maroc Nature Sarl** une attestation écrite de cette impossibilité. Ceci est une condition indispensable pour votre demande de dédommagement.

### 4.2 Solution de remplacement dans les 48 heures

Si **Maroc Nature Sarl**, le guide ou le représentant local **Maroc Nature Sarl** ne vous offrent pas, dans les 48 heures, une solution adéquate, vous pouvez essayer de trouver vous-même une issue. **Maroc Nature Sarl** vous remboursera vos frais, sur présentation de leurs justificatifs, et pour autant que leurs montants restent dans le cadre des prestations initialement convenues. Si les défauts survenus sont à ce point grave que l'on ne puisse attendre de vous la poursuite du voyage ou de votre séjour à votre lieu de vacances, vous devez en demander une attestation écrite au guide ou au représentant local **Maroc Nature Sarl**. Le guide ou le représentant local **Maroc Nature Sarl** sont tenus d'établir les faits et de constater par écrit vos réclamations.

### 4.3 Réclamation écrite

Vous devez adresser par écrit, au plus tard 30 jours après votre retour, vos réclamations et les attestations du guide ou du représentant local **Maroc Nature Sarl** à votre agence de voyages ou au siège principal de **Maroc Nature Sarl**. Si le dommage est annoncé tardivement, les difficultés liées à l'éclaircissement des faits seront préjudiciables à vos prétentions en réparation.

## 5. Responsabilité

### 5.1 Généralités

**Maroc Nature Sarl** répond de la bonne exécution du voyage. Nous vous indemnisons de l'absence de prestations convenues ou de vos frais supplémentaires, pour autant que le guide ou le représentant local **Maroc Nature Sarl** n'aient pas été en mesure de vous offrir une prestation de valeur égale. Le montant de l'indemnité demeure cependant limité au prix que vous avez payé pour le voyage. Des changements de programme consécutifs à des vols retardés ou à des grèves n'engagent en rien notre responsabilité. **Maroc Nature Sarl** n'assume notamment aucun engagement en raison de changements de programme de voyage imputables à des cas de force majeure, à des mesures prises par l'autorité, à des retards de tiers, lorsqu'elle n'a pas à répondre de ces circonstances. Si vous deviez être confronté à un retard, adressez-vous au guide local sur le lieu de destination. Le voyageur est aucunement responsable des frais qui pourraient résulter d'un retard. Si un passager devait manquer son avion, **Maroc Nature Sarl** est libéré de toutes ses obligations.

### 5.2 Accidents et maladies

**Maroc Nature Sarl** répond des dommages personnels dus à une faute entraînant l'inexécution ou l'exécution défectueuse d'un voyage par **Maroc Nature Sarl** ou une entreprise mandatée par **Maroc Nature Sarl** (hôtels, transporteurs, etc.), à condition que, dans ces cas, vous cédiez à **Maroc Nature Sarl** vos prétentions en dommages intérêts. Dans les affaires de responsabilité civile liées à l'utilisation d'autres entreprises de transports (par chemin de fer, bateau ou bus, etc.), le montant des prétentions en dommages intérêts

se limite aux sommes fixées par les accords internationaux ou par les lois nationales applicables.

### 5.3 Assurances

En plus de l'assurance frais d'annulation obligatoire avec assistance, nous vous recommandons de contracter une assurance frais médicaux et bagages dans la mesure où vous n'avez pas déjà contracté des polices garantissant une couverture suffisante à cet égard. Votre agence de voyages ou assureur sauront vous renseigner.

## 6. Annulation, modification de voyage

### 6.1 Notification

Si vous ne pouvez effectuer un voyage, vous devez nous en informer par fax ou lettre recommandée en indiquant vos motifs. Est déterminante la date à laquelle **Maroc Nature Sarl** voyageur reçoit l'avis de renonciation. Les documents de voyage sont à joindre à cette lettre.

### 6.2 Frais de modifications

Avant le délai d'annulation des frais de 500 €.-. par personne seront perçus en cas de changement d'ordre général (nom ou prestations choisies). Ces frais sont annulés à partir du moment où le prix du dossier transformé est plus élevé. Pour les mêmes modifications à l'intérieur des délais d'annulation, des frais administratifs de 50 €.- seront facturés par personne ayant réservé, mais au maximum de 75€.-. par commande. Pour changement de destination et de dates, veuillez vous reporter au paragraphe 6.3.

### 6.3 Frais d'annulation

En cas d'annulation, vous devrez vous acquitter de frais de dossier de 50€.-. par personne, mais au maximum de 150€.- par commande, indépendamment de la date d'annulation. Notez que les frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance frais d'annulation obligatoire et qu'ils doivent être payés dans tous les cas. Consultez le tableau ci-après.

### 6.4. Coûts des annulations

En cas d'annulation ou de modification d'un voyage moins de 45 jours avant le départ, vous devrez, en sus des frais de dossier, vous acquitter du montant suivant représentant un certain pourcentage par rapport au prix du forfait:

- \* 45–31 jours avant le départ 25%,
- \* 30–21 jours avant le départ 50%,
- \* 20–9 jours avant le départ 75%,
- \* 8–1 jours avant le départ 100%,

Pour les voyages prévus en groupes d'individuels regroupés ou avec un nombre minimum de participants, l'annulation d'un passager étant susceptible de remettre en cause les conditions applicables aux autres participants, une surcharge de 20% des frais d'annulation énoncés ci-dessus pourra intervenir.

### 6.5 Billets d'entrée

Les billets d'entrée pour des événements culturels ou sportifs peuvent être sujets à des conditions spéciales et ne sont pas toujours remboursables.

### 6.6 Assurance frais d'annulation avec assistance

L'assurance frais d'annulation avec assistance couvre les cas de force majeure. Rentrent dans cette catégorie la maladie, l'accident ou le décès du participant ou de son compagnon de voyage ou d'un membre de sa famille directe. Ces faits doivent être prouvés par écrit et peuvent faire l'objet d'une vérification par un

médecin de confiance.

L'assurance frais d'annulation ne couvre pas les maladies et les accidents antérieures à la date de la confirmation de la réservation. L'assistance (assurance incidents de voyage) couvre les frais de rapatriement des participants assurés en cas de maladie, accident ou décès. Les frais hospitaliers et

traitements médicaux ne sont pas couverts et doivent être assurés séparément.

### 6.7 Personne de remplacement

Si vous n'êtes pas en mesure de partir pour un voyage que vous avez réservé et que vous pouvez nous proposer une personne de remplacement, disposée à voyager à votre place dans les mêmes conditions et à reprendre votre forfait, **Maroc Nature Sarl** un tel remplacement est possible contre supplément – après entente avec votre agence de voyages et sous réserve de nos propres moyens de nous organiser. La personne de remplacement devra satisfaire aux exigences particulières du voyage; sa participation à celui-ci ne devra se heurter à aucun empêchement légal ou décision d'une autorité. Une autre condition est que les entreprises parties prenantes au voyage (hôtels, compagnies aériennes et de navigation) acceptent également ce changement qui peut entraîner des difficultés, surtout en haute saison, ou ne pas satisfaire aux dispositions des tarifs aériens. En cas d'intervention d'une personne de remplacement, vous continuez cependant à répondre personnellement avec elle du paiement du voyage et de tous les frais.

### 6.8 Renonciation à l'assurance frais d'annulation obligatoire avec assistance

Le participant qui dispose et peut montrer une couverture d'assurance privée suffisante peut demander auprès de son agence de voyages une déclaration de renonciation.

### 7. Vous commencez le voyage, mais ne pouvez le terminer

Si, pour une raison quelconque, vous devez cesser votre voyage avant son terme, **Maroc Nature Sarl** ne peut vous rembourser le prix de votre forfait. En cas d'urgence (p. ex. maladie ou accident du participant, maladie grave, accident ou décès d'un de ses proches parents), le guide ou le représentant local **Maroc Nature Sarl** vous aideront de leur mieux à organiser votre retour anticipé.

### 8. Maroc Nature Sarl ne peut réaliser le voyage comme convenu ou doit l'interrompre

#### 8.1 Modifications de programme

**Maroc Nature Sarl** se réserve aussi, dans votre intérêt, le droit de modifier le programme de voyage ou quelques unes des prestations convenues (p. ex. hébergement, moyens de transport, etc.), si des événements imprévisibles l'exigent. **Maroc Nature Sarl** s'efforcera néanmoins de vous fournir des prestations équivalentes.

#### 8.2 Participation insuffisante

Tous nos circuits et voyages forfaitaires supposent un nombre minimal de participants; ce nombre peut varier de cas en cas. Si trop peu de participants s'annoncent pour un voyage, ou si se produisent des circonstances **Maroc Nature Sarl** à une modification importante des prestations offertes dans le site, **Maroc Nature Sarl** peut annuler le voyage au plus tard jusqu'à 22 jours avant la date fixée pour le début de celui-ci. Dans ce cas, nous nous efforçons de vous offrir un programme de

remplacement de même valeur. Si vous renoncez au programme de remplacement, nous vous restituons toutes les sommes déjà versées, plus un dédommagement de 50 €.- par commande. Est exclu tout droit à un dédommagement supplémentaire.

### 8.3 Cas de force majeure et grèves

Si **Maroc Nature Sarl** estime qu'un voyage ne peut commencer ou doit être interrompu avant son terme en raison d'un cas de force majeure (p. ex. catastrophe naturelle, niveau d'eau trop faible ou trop élevé, troubles politiques sur le lieu de vacances, lorsque ces événements commandent de ne pas faire le voyage), ou en raison d'actes de l'autorité ou de grèves, **Maroc Nature Sarl** est en droit de déduire des versements qu'elle vous restitue les frais qu'elle a déjà engagés et qu'elle doit prouver. Est exclu tout droit à un dédommagement supplémentaire.

### 9. Prescription

Quel que soit leur motif, les prétentions en dommages intérêts contre **Maroc Nature Sarl** sont prescrites après un an. Le délai de prescription commence le jour suivant la fin du voyage réservé.

### 10. Litiges et Loi Applicable

En cas de litige ou tout différend sur l'application du présent contrat, qui n'aurait pu faire l'objet d'un règlement à l'amiable, sera porté devant les tribunaux compétents de Marrakech.

L'inscription à l'un de nos voyages ou séjours implique l'acceptation des présentes conditions générales