

Dans ce document : « nous/notre » signifie African Tapestry cc, ses employés, ses représentants ; « client » signifie celui qui demande un devis/ une réservation et qui est responsable de nous payer ; « voyageur » signifie d'une façon collective la ou les personnes à qui les prestations seront fournies.

Ce document-ci est une traduction du document 'African Tapestry cc Trading Terms & Conditions' qui détaille nos conditions de ventes. Dans le cas de divergences entre ce document-ci et la version originale en anglais, la version originale en anglais l'emporte. La version originale en anglais est disponible sur la page 'Reservations' du site www.africantapestry.com, ou demandez copie à contact@africantapestry.com.

African Tapestry est un spécialiste du voyage qui propose un service de réservation central pour une vaste gamme de prestations, exécutées par un grand nombre de prestataires de services dans le domaine du tourisme. Ces présentes conditions s'appliquent à toutes les réservations faites par l'intermédiaire de African Tapestry cc et/ou à toutes les prestations exécutées par African Tapestry cc ou exécutées au nom de African Tapestry cc. Ces présentes conditions sont complètes et exhaustives et elles établissent les rapports entre African Tapestry cc et son client et/ou le voyageur. Le client qui nous adresse une demande de devis ou de réservation est considéré comme ayant lu et accepté ces présentes conditions et garantit qu'il a l'autorité de le faire de la part de tous les voyageurs qui sont inclus dans le devis et/ou la réservation.

Prix : Les prix indiqués dans nos propositions comprennent le coût de l'ensemble des services prévus au programme, et bien que nous ne détaillions pas les prix individuels des diverses prestations, le client est assuré de bénéficier de nos prix préférentiels établis sur la base de tarifs réduits les mieux négociés auprès des différents prestataires de services. Nos prix sont valables à condition qu'il y aura, au moment de recevoir une demande de réservation ferme, de la disponibilité pour les prestations proposées. Nous ne garantissons pas la disponibilité avant avoir reçu l'acompte demandé. Nos prix sont valables uniquement pour les dates précises mentionnées dans le programme et pour le nombre de personnes indiqué dans le programme qui voyagent ensemble et partagent une chambre. Nos prix ne sont pas définitifs avant avoir reçu l'intégralité du paiement et jusqu'à ce moment-là nos prix sont donnés sous réserve de modifications sans préavis en cas d'une augmentation imprévue des prix des chambres, du coût du transport, des tarifs aériens, des redevances et taxes, du prix du carburant, de la TVA, des droits d'entrée sur les sites et aux parcs, de la taxe pour la défense de l'environnement dite 'Conservation Levy', de la taxe imposée au secteur hôtelier dite 'Tourism Levy', ou en cas de toute autre augmentation relative au tourisme et indépendante de notre volonté. Toute variation des données ci-dessus sera intégralement répercutée dans les prix de vente de nos voyages. Nous nous efforçons à aviser le client aussitôt que nous sommes informés d'un changement de prix. Nous ne pouvons pas être tenus responsables si un prestataire de service augmente son prix sans nous avertir préalablement. Jusqu'à ce que nous ayons reçu l'intégralité du paiement, nous nous réservons le droit de modifier les prix dans nos propositions suivant la fluctuation du cours des devises (EUR, USD, ZAR). Sauf mention contraire dans les conditions particulières à chaque programme, nos prix ne comprennent pas : vols internationaux à/de l'Afrique ; taxes d'aéroport/d'atterrissage ; assurance de voyage (non plus assistance /rapatriement) ; frais de visas/passeports/certificats de vaccination; droits d'entrée sur les sites touristiques et aux parcs/réserves; taxe pour la défense de l'environnement dite 'Conservation Levy' demandée par les parcs/réserves; massages & autres services éventuels de beauté/corps proposés par les centres de soins & de remise en forme aux hôtels/lodges ; boissons (non plus l'eau en bouteille) & minibar ; blanchisserie ; port des bagages ; pourboires & tips ; frais du téléphone/fax/internet ; cigares et cigarettes ; service dans la chambre ; baby-sitting /garde d'enfants ; achats de souvenirs ; toutes autres dépenses de nature personnelle ; et tout ce qui n'est pas expressément mentionné comme étant inclus dans la rubrique d'inclusions particulière à chaque programme. Le prix de l'hébergement est donné strictement sous réserve de disponibilité de chambres et dans la limite du contingent de chambres attribuées aux prix négociés. Le prix de l'hébergement est donné par personne (en chambre double ou en chambre individuelle selon le cas), ou par chambre et il inclut les taxes gouvernementales en vigueur ainsi que la formule des repas qui est mentionnée dans chaque programme, mais il exclut tous les transferts et/ou le transport - les prix des transferts/du transport sont donnés séparément. Les réductions pour enfant sont établies en fonction de l'âge de l'enfant au moment du voyage et l'établissement pourra exiger la preuve de cet âge avant de donner la chambre.

Formule des Repas & Activités : Quand le petit déjeuner est inclus dans la formule des repas, il est seulement inclus quand il est pris dans le restaurant désigné. Les petits déjeuners qui sont pris dans d'autres restaurants ou qui sont pris dans la chambre ne sont pas inclus et seront à la charge du voyageur sur place. Sauf mention contraire dans les conditions particulières à chaque programme, nos prix ne comprennent jamais ni le petit déjeuner ni le déjeuner le jour d'arrivée en Afrique, et ne comprennent jamais ni le déjeuner ni le dîner le dernier jour du départ de l'Afrique. Dans les lodges/camps dont le prix comprend les activités, ce sont uniquement les activités standard qui sont incluses. Ces activités standard sont accompagnées de guides/rangers anglophones et sont regroupées avec d'autres clients du lodge/camps. Le client peut parfois réserver à l'avance certaines activités complémentaires ou privatisées moyennant un supplément. Les repas et les activités standard qui sont indiqués dans le programme comme étant inclus font partie intégrante du prix de l'hébergement et si ces prestations restent non consommées du fait du voyageur, elles ne seront pas remboursées.

Chambres : En Afrique australe, les usages en matière d'hôtellerie en prévoient, dans la majorité des cas, que les chambres doivent être libérées avant 10h00 et ne peuvent être occupées qu'à partir de 14h00. Il appartient au voyageur de vérifier ces horaires à son arrivée à l'établissement. Une prise de la chambre plus tôt ou une libération de la chambre plus tard, doit être organisée à l'avance et un supplément sera applicable. Les chambres sont attribuées le jour même de l'arrivée du voyageur selon les disponibilités, dans la catégorie de chambre réservée. Le voyageur pourrait demander une certaine chambre précise au moment de la réservation, mais il n'est pas garanti de l'obtenir. Seulement la catégorie de chambre réservée est garantie.

Formulaire de Réservation : Si le client accepte notre proposition, nous lui enverrons un Formulaire de Réservation à remplir pour que nous puissions continuer à confirmer sa réservation.

Modalités de Paiement : Tous les frais bancaires & commissions lors d'une opération de paiement sont à la charge du client. Nous devons recevoir le montant exact indiqué sur notre facture. Dans le cas où nous devons rembourser de l'argent au client suite à une annulation remboursable, tous les frais

bancaires & commissions seront également à la charge du client. **Nous n'acceptons pas les chèques.** Le paiement doit se faire en devise indiquée dans notre proposition et/ou sur notre facture. Les prix pour les prestations réservées en Afrique du Sud, Namibie, au Swaziland et Lesotho sont fixés en Rands sud-africains (ZAR) et sont payables en ZAR par virement électronique dite 'S.W.I.F.T.' (banque à banque) dans notre compte bancaire ZAR (les coordonnées bancaires seront indiquées sur notre facture). Pour le règlement d'une facture en ZAR nous pourrions aussi décider (et cette décision et seule la nôtre) d'accepter un paiement par MasterCard ou carte Visa en ligne sur un site internet sécurisé 3D mais seulement si le client nous a demandé à l'avance de le faire. Si un client signale sa préférence pour payer en devises étrangères (seuls des EUR/USD/GBP sont acceptables) pour des prestations dont notre prix est en ZAR, nous établirons le prix équivalent en devise étrangère sur la base d'un taux de change interne qui nous protégera contre des fluctuations du cours des devises et qui sera valable pour seulement 48 heures, à la fin desquelles l'argent doit se trouver dans notre compte bancaire. Les prix pour les prestations réservées au Botswana, Zimbabwe, Mozambique, Malawi et en Zambie sont normalement fixés en Dollars américains (USD) et sont payables en USD et uniquement par virement électronique dite 'S.W.I.F.T.' (banque à banque) dans notre compte bancaire USD (les coordonnées bancaires seront indiquées sur notre facture). Par contre, si le client signale sa préférence pour payer par carte de crédit pour les prestations réservées dans ces pays-là, nous établirons le prix équivalent en ZAR sur la base d'un taux de change interne qui nous protégera contre des fluctuations du cours des devises et qui sera valable pour seulement 48 heures, à la fin desquelles l'argent doit se trouver dans notre compte bancaire. Dans ce cas-ci nous accepterons un paiement par MasterCard ou carte Visa en ligne sur un site internet sécurisé 3D. Dans tous les cas d'un paiement par carte de crédit, nous pouvons accepter uniquement Mastercard ou Visa, et de notre côté le paiement peut seulement se faire en ZAR - la somme en Euro/USD/GBP qui sera porter au débit du compte du client dépendra du cours des devises le jour que les banques traiteront le paiement. Dans tous les cas la décision d'accepter ou non un paiement par carte de crédit est seule la nôtre, et en outre nous nous réservons le droit de limiter le montant que nous accepterons par carte de crédit.

Voyage en Groupe: les informations données dans ce document relatives aux acomptes, soldes, modifications et annulations ne concernent que les voyages individuels (normalement moins de 5 chambres par dossier). Les informations qui s'appliquent aux voyages en groupe seront indiquées dans la proposition particulière à chaque groupe.

Acomptes et Paiements : Sauf disposition contraire des conditions particulières à chaque programme (par exemple pour des réservations en pleine saison touristique ou dans certains hôtels/lodges exclusifs etc.), toute réservation doit être accompagnée d'un versement de 25 % du montant total de la réservation pour être confirmée et le solde doit être réglé au plus tard 45 jours avant la date prévue pour le début du séjour en Afrique. A chaque versement de l'argent, il appartient au client de nous envoyer tout de suite la preuve écrite de ce versement (y compris le code S.W.I.F.T. s'il s'agit d'un virement électronique) pour qu'il soit crédité correctement. Le client n'ayant pas versé l'acompte et/ou le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé sa réservation et encourt de ce fait, les frais d'annulation prévus par les présentes conditions. Pour une réservation intervenant moins de 60 jours avant la date prévue pour le début du séjour en Afrique, et/ou pour une réservation dont le prix total des divers éléments ne dépasse pas ZAR10000, le règlement intégral du montant total de la réservation est exigé lors de la confirmation de la réservation. Pour toute réservation tardive, à moins de 30 jours avant la date prévue pour le début du séjour en Afrique, nous nous réservons le droit de demander au client, à notre discrétion et outre le montant total du séjour, un montant forfaitaire de ZAR150 de frais de dossier (non remboursable), correspondant à nos frais de téléphone. Pour toute réservation dont le prix total des divers éléments dépasse pas ZAR 10 000, nous nous réservons le droit de demander au client, à notre discrétion et outre le montant total du séjour, un montant forfaitaire de ZAR 500 de frais de dossier (non remboursable). Prenez note du fait que si notre proposition comprend le prix d'un vol régulier, nous devons recevoir, avec la demande de réservation ferme, le montant intégral du prix du billet d'avion (par opposition à un acompte suivi du solde) afin de pouvoir continuer à réserver la place du voyageur dans l'avion.

Modifications et Annulation émanant du Client: Toute demande de modifications/annulation d'une réservation confirmée, émanant du client, doit nous parvenir par écrit (fax ou courriel) avec accusé de réception. Il appartient au client de vérifier que nous avons bien reçu cette demande de modifications/annulation. Une telle demande prend effet seulement à partir du moment que nous la recevons pendant nos heures de bureau locales (weekends non-inclus). Outre les frais d'annulation qui peuvent s'appliquer, nous nous réservons le droit de percevoir du client un montant forfaitaire de ZAR200 de frais de dossier par demande de modifications. Ce frais de dossier ne sera pas perçu si la demande de modifications intervient pour augmenter le nombre de voyageurs, ni pour prolonger le voyage pour y inclure des prestations complémentaires, mais strictement à condition que de telles prestations seront disponibles. Toute modification des dates du séjour, toute demande pour reporter le séjour et/ou toute autre demande de modifications émanant du client sera considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle demande de réservation et entraînera l'exigibilité des frais d'annulation prévus par les présentes conditions. Si un voyageur devait interrompre ou écourter son séjour en cours de séjour pour quelque cause que ce soit, il ne sera pas remboursé pour les prestations ainsi non-consommées. Si un voyageur, en cours de séjours, préfère annuler/modifier des prestations prévues dans son programme, il ne sera pas remboursé pour les prestations ainsi non-consommées et il devra régler lui-même sur place toutes nouvelles prestations ou prestations modifiées. Prenez note du fait que le défaut de commencer ou continuer un voyage occasionné par un retard de pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre quelle que soit la cause, n'est pas exonéré de frais d'annulation, et n'entraîne pas notre responsabilité. C'est la responsabilité du client et/ou du voyageur d'assurer que le voyageur est couvert par une assurance de voyage qui lui rembourserait de tels frais d'annulation. Certains prestataires de services appliquent des conditions d'annulation plus rigoureuse que celles qui sont indiquées ci-dessous. Encore d'autres appliquent des conditions d'annulation spécifiques pendant les périodes de haute saison ou autres. Ces conditions plus rigoureuses et/ou spécifiques seront précisées au moment de la réservation et l'emportent sur les conditions indiquées ci-dessous. Si les conditions d'annulation d'un prestataire de service sont plus favorables au client que les conditions indiquées ci-dessous, nous pourrions décider (et cette décision est seule la nôtre), d'appliquer de telles conditions plus favorables.

L'annulation par le client de sa réservation entraînera l'exigibilité des frais suivants :

- plus de 45 jours avant la date d'arrivée en Afrique, il sera retenu 25% du montant total du séjour ainsi que tous les frais de dossier ;
- de 45 à 31 jours avant la date d'arrivée en Afrique, il sera retenu 50% du montant total du séjour ;
- à 30 jours et moins de la date d'arrivée en Afrique, il sera retenu 100 % du montant total du séjour.

Assurance de Voyage: Nos prix ne comprennent pas d'assurance de voyage et nous n'en vendons pas. Le voyageur doit prendre une assurance de voyage complète dans son pays de résidence permanente, qui est valable pour tous les pays qui sont inclus dans son programme, et qui le couvrira pour la durée entière de son voyage. Une telle assurance doit couvrir le voyageur au moins pour les cas suivants (mais sans exclure encore d'autres cas éventuels) : annulation du voyage ou séjour écourté; accidents personnels, blessures, maladies, décès ; assistance médicale – évacuation, soins médicaux d'urgence, hospitalisation, rapatriement sanitaire; dommages/vol/perte des objets personnels, de l'argent et des documents importants ; bagages perdus/retardés ; et désagréments qui en résultent. Nous, y compris nos représentants, employés ou agents, n'acceptons aucune responsabilité en aucun cas et ne prendrons pas en charge les dépenses encourues / les pertes subies par le voyageur relatives à de tels cas ou relatives à d'autres

cas éventuels. Le voyageur sera obligé de régler sur place aux fournisseurs tous les frais pour l'assistance d'urgence dont il pourrait avoir besoin et s'il n'est pas couvert par une assurance suffisante, il ne sera pas en mesure de profiter de telles assistances. Prenez note du fait qu'une assurance de voyage couvrant au moins évacuation, soins médicaux d'urgence, hospitalisation et rapatriement sanitaire est obligatoire si le voyageur visitera des lodges/camps dans les zones où il ya des animaux sauvages et nous demanderons la preuve de cette assurance avant l'arrivée du voyageur en Afrique.

Visas, Passeports and Vaccinations: Nos prix ne comprennent pas les frais de visas, passeports, certificats de vaccinations obligatoires, et nous ne pourrions pas organiser ces documents-là de la part du voyageur. C'est la responsabilité du client et/ou voyageur d'assurer que les documents officiels de voyage – y compris passeport, visas et preuve de vaccinations obligatoires - sont en ordre avant que le voyageur ne quitte son pays de résidence permanente. Nous pourrions communiquer au client des informations concernant les documents officiels de voyage exigés, mais en le faisant, nous n'assumons aucune obligation ni responsabilité et le client et/ou voyageur nous garantit contre toutes conséquences de non-conformité par le voyageur. Prenez note du fait que le passeport doit être valable pour au moins encore 6 mois après le retour prévu du voyageur dans son pays de résidence permanente, et que le passeport doit comporter au moins 2 pages vierges (sans compter les pages d'endossement) consécutives et l'une en face de l'autre (page de gauche et page de droite), pour chaque pays que le voyageur visitera lors de son voyage. Prenez note du fait qu'un certificat de vaccination anti-marielle (contre la fièvre jaune) est exigé pour les voyageurs en provenance de (ou qui a récemment visité) une zone infectée. Prenez note du fait que le paludisme (la malaria) subsiste dans de nombreux pays en Afrique. A cet égard il convient de s'adresser à son médecin habituel/pharmacien/centre de conseils aux voyageurs avant son voyage, et de prendre toutes les prophylaxies préventives et autres mesures de protection que l'on conseille. Nous recommandons vivement de se renseigner auprès du consulat local des pays à visiter pour obtenir les informations les plus récentes relatives aux documents officiels de voyage exigés et aux formalités sanitaires et autres à accomplir.

Demandes Particulières: Le client doit communiquer toutes demandes particulières (exigences diététiques/religieuses ; exigences suite aux conditions médicales/problèmes de santé ; fumeur/non-fumeur etc.) par écrit lors de sa demande de réservations. Nous pourrions accéder à ces demandes seulement à condition qu'il y ait des disponibilités et parfois moyennant un supplément. Prenez note du fait qu'il est interdit de fumer dans les lieux publics enfermés, lors des safaris, et parfois aussi à l'intérieur des établissements d'hébergement, y compris dans les chambres.

Itinéraire avec Location de Voiture: quand le voyageur fait un circuit libre en voiture de location, il peut y avoir beaucoup de circonstances indépendantes de notre volonté. Nous n'acceptons donc aucune responsabilité ni réclamation de dommages et intérêts suite à un incident/accident qui concerne le voyageur, son véhicule, et/ou un tiers. Le conducteur qui souhaite louer une voiture doit avoir au moins 23 ans (ou 21 ans moyennant un supplément) ; doit présenter une carte de crédit valable sous son propre nom pour régler les extras (uniquement les cartes de CREDIT de Visa/MasterCard/Diners Club/American Express sont acceptées, les cartes de paiement et les cartes bancaires ne sont PAS acceptées) ; et doit présenter son permis de conduire international (obtenu avant l'arrivée en Afrique), ainsi que son permis de conduire national non-endossé et valable depuis plus d'un an. Il convient que le voyageur contacte son Association Automobile locale (ou organisation similaire) afin d'obtenir le permis de conduire international exigé (normalement délivré moyennant un frais nominal). Toutes indications de routes recommandées ou de distances/durée de trajets dans nos programmes sont fournies de bonne foi et nous refusons d'être tenus pour responsable des erreurs. Nous conseillons au voyageur de vérifier la validité de ses informations auprès des hôteliers avant de partir.

Vols: Nous ne prenons pas en charge la réservation des vols internationaux à/de l'Afrique, mais si besoin nous pourrions prendre en charge la réservation des vols intérieurs et régionaux. A cause de vols éventuellement retardés ou de changements d'horaire imprévus, il est vivement recommandé à celui qui réserve les vols de prévoir plus qu'assez de temps dans les aéroports entre les vols correspondants. Sauf mention contraire dans notre proposition, nos prix ne comprennent pas les taxes d'aéroport/d'atterrissage/etc. Dans certains cas le client ne peut pas payer ces taxes à l'avance et c'est le voyageur qui devra les régler sur place en argent liquide. Il y aura normalement une indication de ces sommes dans notre proposition et/ou confirmation. C'est la responsabilité du client et/ou du voyageur d'assurer que le voyageur dispose des sommes exactes en argent liquide (normalement USD ou ZAR). Quand nous devons réserver des vols pour le voyageur, son titre, prénoms et nom de famille que le client nous transmet, doivent correspondre exactement aux informations sur son passeport. Nous refusons d'être tenus pour responsable des dépenses (directs ou indirects) ou des retards qui peuvent survenir à cause de noms incorrects reçus du client. Pour toutes les réservations de vols, les conditions de ventes de la compagnie aérienne ou de la compagnie d'affrètement concernée s'appliquent. Toutes dépenses supplémentaires qui peuvent survenir à cause de vols retardés, annulés ou ratés, quelle que soit la cause et que ce soit des vols réservés par nous ou par le client/voyageur, seront à la charge du client qui devra les régler sur place. Le voyageur doit souscrire à une assurance de voyage personnelle qui lui remboursera de telles dépenses. C'est la responsabilité du voyageur de reconformer lui-même ses vols internationaux /régionaux auprès de la compagnie aérienne au moins 72 heures avant le départ du vol. Il faut respecter d'une manière stricte la limitation indiquée pour le poids, les dimensions et le type des bagages. Moyennant un supplément et à condition que ce soit demandé lors de la réservation du vol, l'excédent de bagages peut être transporté ou mise en consigne. Dans le cas de vols en avion léger, un voyageur qui pèse 100kg (220 lb) ou plus, doit nous le signaler lors de la réservation du vol et il sera obligé d'acheter une place supplémentaire dans l'avion. Si notre proposition comprend le prix d'un vol régulier, ce prix est établi sur la base d'une place dans une classe de réservation spécifique et disponible au moment de l'envoi de notre proposition au client. Ce prix est donc seulement valable à condition que cette même classe de réservation sera disponible au moment de recevoir une demande de réservation ferme du client avec paiement de l'acompte. Il se peut que cette même classe de réservation ne sera plus disponible au moment de recevoir une demande de réservation ferme du client avec paiement de l'acompte, auquel cas nous réserverons une place dans une classe de réservation supérieure et le supplément applicable sera à la charge du client. Prenez note du fait que les prix des vols peuvent augmenter jusqu'à ce que le billet soit payé et émis – tous les suppléments éventuels seront à la charge du client.

Transferts par la route et excursions guidées: Sauf mention contraire dans notre proposition, les prestations sont fournies par un guide-chauffeur/chauffeur parlant ANGLAIS dans un véhicule climatisé avec le carburant inclus. Un guide parlant français ou un guide expert d'un certain domaine spécifique peut être réservé sous réserve de disponibilités et moyennant un supplément. Pour les visites des communautés dans les Townships/communautés rurales africaines, outre son guide-chauffeur de la journée, il est nécessaire de prendre sur place un guide local venant de la communauté même ou d'une communauté similaire. Ce guide local doit être réservé à l'avance moyennant un supplément. Les prix dans nos propositions sont établis sur la base d'endroits très spécifiques où les excursions commencent/terminent. Il faut respecter d'une manière stricte la limite des heures et des distances permises, indiquée dans nos programmes. Toutes heures ou kilomètres qui dépassent la limite seront à la charge du voyageur sur place. Il se peut qu'il y ait un supplément à payer pour les transferts/excursions qui se font les jours fériés et/ou tard le soir et/ou tôt le matin. Normalement chaque passager a le droit d'apporter un bagage de taille moyenne et un petit bagage à main. Si le voyageur aura plus de bagages, le client doit nous en informer au moment de réserver le transfert/l'excursion pour que nous puissions organiser une remorque moyennant un supplément, si besoin. Sauf mention contraire dans notre proposition, nos prix pour les transferts/excursions guidées ne comprennent pas : repas, rafraîchissements ni

boissons (le voyageur est prié de bien vouloir offrir un déjeuner au chauffeur /guide s'il s'agit d'une excursion privatisée qui dure toute une journée complète) ; droits d'entrée sur les sites touristiques (aussi bien pour le voyageur que pour le véhicule) ; activités ou toutes autres dépenses relatives aux visites ; ni les frais des routes à péage. Le voyageur doit régler toutes ces dépenses sur place le jour même de l'excursion/du transfert, en ZAR et en argent liquide. Il est interdit de fumer dans les véhicules lors des transferts/excursions. Il est interdit de consommer de l'alcool dans les véhicules lors des transferts/excursions sauf avec l'autorisation explicite du chauffeur. Les opérateurs de transport se réservent le droit d'utiliser un véhicule plus grand si la classe de véhicule demandée n'est pas disponible le jour que la prestation doit être fournie. Un transfert est fait par un chauffeur (par opposition à un guide-chauffeur qui fait une excursion) qui attend le voyageur à son arrivée avec un panneau d'accueil et qui dépose le voyageur à sa destination sans assistance à l'enregistrement (que ce soit à l'hôtel ou à l'aéroport). Lors d'un transfert, le chauffeur ne fera pas des arrêts sur les sites touristiques sauf avec accord préalable et moyennant un supplément. Si le voyageur exige une assistance à l'enregistrement aux aéroports/hôtels, ou si le voyageur préfère que les transferts soient faits par un guide-chauffeur au lieu d'un chauffeur, il faut nous le signaler au moment de faire la réservation et un supplément sera applicable. Pour les transferts de longues distances, nous pourrions décider (et cette décision est seule la nôtre) de les faire assurer par un guide-chauffeur (au lieu d'un chauffeur) qui peut commenter les panoramas le long de la route et prévoir des arrêts-photos (si les horaires le permet).

Activités Aventureuses et Animaux Sauvages : Les opérateurs qui assurent certaines activités telles que vols en hélicoptère, excursions en bateau motorisé rapide (jet boat), vols en montgolfière, saut à l'élastique, plongée en cage parmi les requins, kayak/canoë, équitation, plongée sous-marine etc. peuvent exiger du voyageur qu'il signe une déclaration par laquelle il reconnaît qu'il est conscient des dangers et par laquelle il accepte que sa participation aux activités est à ses risques et périls. Si le voyageur ne signe pas cette déclaration, l'opérateur peut refuser sa participation aux activités. Que cette déclaration soit signée ou non, nous ne pouvons pas être tenus responsables des blessures, décès, perte ou dommages quels qu'ils soient qui peuvent résulter de la participation à de telles activités ou autres. Il se peut que les assurances ne couvrent pas la participation à certaines activités aventureuses – c'est la responsabilité du client de vérifier les exclusions particulières indiquées dans la police d'assurance de voyage personnelle du voyageur avant de nous envoyer une demande de réservation pour des activités aventureuses. Le voyageur entre dans les zones où il y a des animaux sauvages à ses risques et périls. Lors de sa visite de ses zones-là, le voyageur peut entrer en contact direct avec des animaux sauvages qui pourraient bien être dangereux. Les attaques sont rares, mais il n'est pas garanti qu'elles ne se produisent pas. C'est courant que les lodges/camps et/ou les opérateurs de safaris exigent du voyageur qu'il signe une déclaration par laquelle il reconnaît qu'il est conscient des dangers et par laquelle il accepte que son séjour dans le lodge/camp et/ou sa participation aux safaris est à ses risques et périls. Si le voyageur ne signe pas cette déclaration, le lodge/camp peut refuser de le loger et l'opérateur peut refuser sa participation aux safaris. Que cette déclaration soit signée ou non, nous ne pouvons pas être tenus responsables des blessures, décès, perte ou dommages quels qu'ils soient qui peuvent résulter d'une visite dans une zone où il y a des animaux sauvages ou dans une autre zone. Bien que nous choisissons des zones très riches en animaux pour les inclure dans nos programmes, il n'est pas garanti de voir tous les animaux.

Golf: Au moment de la réservation, le client s'engage à nous communiquer son handicap exact et à avoir la compétence technique suffisante pour jouer sur les parcours sélectionnés. Nos programmes Golf comprennent les green fees comme indiqués, mais sauf mention contraire dans notre proposition, ne comprennent pas le matériel de golf, caddys, voitures, repas ni rafraîchissements. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnisation si les parcours de golf sont injouables du fait de conditions climatiques, de défaillances techniques, d'entretien, de journées réservées aux membres du club, de compétition, etc. Dans la mesure du possible, une réservation sur d'autres parcours serait alors proposée ou bien le golfeur sera dédommager d'une autre manière sur place. Les green fees ne sont pas remboursables en cas d'annulation de la part du client. Une tenue de golf correcte est exigée sur tous les parcours.

Réclamations: Toute défaillance dans l'exécution d'une prestation au programme constatée par le voyageur au cours du voyage, doit être signalé par le voyageur sur place au prestataire de service concerné, ainsi qu'à African Tapestry par une communication téléphonique. Aucune réclamation ne sera prise en considération après la fin du voyage, si nous n'avons pas eu l'occasion d'aborder le problème quand il se présentait. Si le voyageur n'est pas satisfait de la solution proposée sur place, sa réclamation doit nous parvenir, par écrit et avec accusé de réception, dans les plus brefs délais possibles, mais au plus tard 30 jours après la fin de son voyage. C'est la responsabilité du client/voyageur de vérifier que nous avons bien reçu la réclamation. Nous nous efforcerons d'apporter une solution rapide et satisfaisante à toute contestation valable. Les appréciations subjectives du voyageur par rapport à la qualité des services n'est pas une base valable pour une contestation et ne seront pas prises en considération. Le délai de notre réponse peut varier en fonction de la durée de notre enquête ou du délai des prestataires de services à répondre à nos demandes.

Informations & Descriptions des Produits: Les descriptions et informations que nous communiquons au client dans nos propositions et confirmations, sont fournies de bonne foi sur les indications et documents qui nous sont fournis par les prestataires de services et n'engagent que leurs auteurs. Bien que nous nous efforcions de nous tenir au courant des modifications et changements relatifs aux prestations, nous ne pouvons pas être tenus responsables des inexactitudes dans notre documentation survenant d'un manque de communication de la part du prestataire de service ou survenant pour d'autres raisons.

Comportement: Le voyageur doit à tous moments se comporter conformément aux conditions du prestataire de service relatives à la conduite des participants à son activité /des clients à son établissement. Le voyageur ne doit pas incommoder les autres personnes qui participent à la même activité ou qui sont hébergées au même établissement.

Annulation et/ou Modifications du fait de African Tapestry et/ou du fait d'un Prestataire de Service : Les prix, horaires, itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté ou par suite d'événements due à un cas de force majeure. Nous ne pouvons être tenus responsables des frais occasionnés par des modifications/annulations si celles-ci ont pour origine des raisons indépendantes de notre volonté. Ni nous, ni le prestataire de service en cause, ne pouvons être tenus responsables si une prestation envisagée dans notre programme n'est plus disponible ou doit être reprogrammée à cause de travaux, entretien, défaillances techniques, mauvais temps, changement d'horaires ou retard des vols, ou pour quelque raison que ce soit indépendante de notre volonté. Toutes dépenses supplémentaires survenant d'une telle indisponibilité ou reprogrammation seront à la charge du client et/ou du voyageur. Dans le cas d'activités dépendant des conditions météorologiques, si le temps provoque l'annulation d'une activité, c'est l'organisateur de l'activité seul qui se décide en faveur de ou contre un remboursement à sa seule discrétion, et dans tous les cas un remboursement peut seulement se faire si l'activité est annulée par l'organisateur et non pas si c'est le voyageur qui décide d'annuler sa participation. Dans la mesure du possible, l'organisateur essaiera de reprogrammer l'activité à une date/heure alternative plutôt que d'annuler l'activité. Le client et/ou le voyageur ne pourra prétendre à aucune indemnité si un programme ou un élément d'un programme est annulé, modifié ou mal exécuté pour : des raisons relevant d'un cas de force majeure tels que guerres ou menaces de guerre, attentats terroristes, sabotage,

troubles civils, émeutes et insurrections, grèves, lock-out, réquisitions, interventions ou obstacles du fait d'un gouvernement, incendies, accidents, explosions, inondations, tempêtes et autres conditions climatiques, maladies, quarantaines, actes de Dieu et/ou d'autres événements indésirables; et/ou pour des raisons imputables au voyageur même ; et/ou pour des raisons imputables à d'autres événements, quels qu'ils soient, indépendants de notre volonté et/ou de la volonté du prestataire de service. Dans des circonstances relevant d'un cas de force majeure, c'est seul le prestataire de service touché par ces circonstances qui se décide de continuer ou non à fournir les prestations prévues dans le programme, à sa seule discrétion. Si, après s'était renseigné d'une façon raisonnable et adéquate, le prestataire de service estime qu'il peut continuer à fournir la prestation, mais que le client et/ou le voyageur décide d'annuler la participation du voyageur, le client et/ou le voyageur ne sera pas remboursé et les conditions d'annulation normales du prestataire de service seront applicables. S'il s'agit d'un départ en groupe prévu avec un nombre minimal de participants et que ce départ est annulé pour insuffisance de participants, le client obtient sans pénalité le remboursement des sommes versées, mais le client ne pourra pas prétendre à d'autre indemnité. Nous nous réservons le droit de modifier les prestations indiquées dans nos programmes confirmés si nous estimons que les circonstances (telles que sécurité et autres) exigent ces modifications. Ces modifications seront faites en consultation avec le client et/ou le voyageur et nous ferions tout notre possible pour que les prestations modifiées ou les prestations de remplacement soient d'un niveau équivalent ou supérieur. Nous pourrions, à notre discrétion et sans accepter de la responsabilité ni encourir des frais, à tout moment annuler ou terminer les réservations d'un client soit avant soit au cours d'un voyage si nous avons appris que : le voyageur a une maladie contagieuse ; le voyageur se comporte d'une façon illégale ou indécente ; le voyageur se comporte d'une façon qui le rend incompatible avec le personnel du prestataire de service ou avec les autres personnes qui participent à la même activité ou qui sont hébergées au même établissement. Dans ces cas-là ou dans d'autres cas similaires, il n'y aura aucun remboursement et le client et/ou le voyageur ne pourra prétendre à aucune indemnité. Nous nous réservons le droit de modifier ou de discontinuer les programmes annoncés sur notre site internet ou dans nos brochures à tout moment et sans préavis, quelles que soit nos raisons.

Responsabilité: Les prestations dans nos programmes (transport, hébergement, activités et autres) sont fournies par des tiers indépendants. Ces prestataires de services indépendants sont seuls responsables de la bonne exécution des prestations et leurs conditions de vente et de service s'appliquent. Nous ne sommes qu'un intermédiaire/un agent qui fait les réservations de la part du client. Bien que nous nous efforçons à assurer que toutes les prestations prévues, ou des alternatives raisonnables, sont bien disponibles comme indiqués dans le programme, nous ne pouvons pas être tenus responsables si une prestation n'est plus disponible, ou est mal exécutée, et que ceci est imputable aux circonstances indépendantes de notre volonté. Nous n'acceptons aucune responsabilité des pertes, dommages, blessures, décès, subis par un client et/ou un voyageur à la suite d'une modification, action ou omission de la part d'un prestataire de service, ou suite au non-respect d'un prestataire de service de ses engagements, etc. Le contrat en vigueur du prestataire de service concerné sera le seul contrat entre lui et le client et/ou le voyageur, et tout droit de recours que le client/voyageur peut avoir, sera uniquement contre ce prestataire de service. Toutes les réservations faites par notre intermédiaire sont faites à la condition expresse que African Tapestry cc, ses employés et ses représentants, ne seront pas tenus responsables des pertes, dommages, accidents, blessures, décès, retards ou inconvénients subis par un client et/ou un voyageur (y compris les héritiers, exécuteurs testamentaires, curateurs, bénéficiaires/cessionnaires du client et/ou du voyageur), ou subit par ses bagages ou autres biens, où que, quand, et de quelque manière que le susdit se produise. Par conséquent African Tapestry cc, ses employés et ses représentants seront tenus à couvert par le client et/ou le voyageur. En outre African Tapestry cc, ses employés et ses représentants ne seront pas tenu responsables de pertes indirects ni de dommages-intérêts indirects quels qu'ils soient.

Jurisdiction: Toute contestation ou tout litige qui peut se présenter dans nos relations avec le client et/ou le voyageur, sera résolu par arbitrage conformément aux lois de l'Afrique du Sud. S'il devient nécessaire de recourir aux tribunaux, les tribunaux de Cape Town dans la République de l'Afrique du Sud sont seuls compétents et les lois de la République de l'Afrique du Sud l'emportent. Si nous devons prendre un avocat pour faire valoir nos droits ou autres, c'est le client et/ou le voyageur qui sera responsable des frais de justice.

Consentement : La réception favorable de notre proposition et/ou le paiement pour le programme ou pour certaines prestations incluses dans le programme, implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions par le client et par tous les voyageurs couverts par la proposition et/ou le paiement. Aucune modification, annulation ou abandon d'une condition ou droit inclus dans ce document n'est valable à moins que ce soit consigné par écrit et signé par le client et par notre représentant dûment autorisé tous les deux.