



L.O.I. S.a.r.l.
Riake Resort & Villa
Andakamanosy Sahasifotra
515 Sainte Marie – MADAGASCAR
Tel. + 261 20 57 90038. Mobile +261 32 40 37 795
www.riakeresort.com

Conditions générales de vente et d'utilisation

Société L.O.I. Sarl, « Riake Resort & Villa »

Les présentes conditions générales d'utilisation, qui sont susceptibles d'être modifiées de façon ponctuelle, s'appliquent à tous nos services, disponibles directement ou indirectement en ligne, par e-mail ou par téléphone. En accédant à notre site Internet, en y effectuant des recherches, en l'utilisant et/ou en y effectuant une réservation, vous déclarez avoir pris connaissance des présentes conditions générales d'utilisation et de notre charte de confidentialité, en comprendre la portée et les accepter.

Ces pages, leur contenu et leur infrastructure, ainsi que le service de réservation d'hôtel en ligne qui est fourni sur ces pages et par l'intermédiaire de ce site Internet (le « Service ») appartiennent à, sont gérés et sont fournis par L.O.I. Sarl (« Riake Resort & Villa », « nous », « notre » ou « nos »). Ils sont uniquement mis à votre disposition pour un usage personnel et non commercial qui demeure soumis aux conditions générales d'utilisation établies ci-dessous.

PREAMBULE

A Propos de L.O.I. SARL et « Riake Resort & Villa »

Les offres de vente de voyages régies par les présentes conditions de vente sont proposées par **la société L.O.I. (Logde pour l'Océan Indien)**, S.A.R.L au capital social de 10.000.000 Ariary, immatriculée RC 2009B000025 L.O.I. est titulaire de la licence n° 027-10/MTA/EDBM de l'agrément MINISTERE DU TOURISME ET DE L'ARTISANAT, d'une l'assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de NY HAVANA et de la garantie financière 600.000.000 Ariary.

SEJOUR + VOL

Les présentes conditions générales ne s'appliquent pas lorsque vous réservez séparément un vol sec.

Cet engagement se double d'une volonté de qualité de service par laquelle **L.O.I.** vous assure une information la plus complète possible lors de votre achat. Vous bénéficiez d'un contact disponible et professionnel pour toute question avant, durant, ou après la réalisation de la prestation. En effet, vous pouvez nous contacter aux numéros indiqués sur le Site ou par mail, ou en remplissant le formulaire "Séjours à la carte".

La commande que vous passez sur le site internet riakeresort.com, accessible à l'adresse www.riakeresort.com (ci-après le « Site ») est régie par les présentes conditions générales et les conditions particulières détaillant le contenu de votre commande et récapitulée dans un email confirmatif qui vous est envoyé. Pour votre parfaite information, outre les éléments disponibles sur le Site, vous trouverez en annexe des présentes conditions générales les dispositions du Code du Tourisme qui s'appliquent aux activités relatives à l'organisation et le vente de voyage ou de séjour.

Les conditions de vente de la société L.O.I. sont valables à compter du 01 Novembre 2010.

Votre commande est régie par les conditions de vente en vigueur au jour de la passation de votre commande.



L.O.I. S.a.r.l.
Riako Resort & Villa
Andakamanosy Sahasifotra
515 Sainte Marie – MADAGASCAR
Tel. + 261 20 57 90038. Mobile +261 32 40 37 795
www.riakeresort.com

Vous reconnaissez et garantissez avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées ci-après, c'est à dire la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions de vente au nom et pour le compte de tous les bénéficiaires de la commande, au moment de passer votre commande.

Vous reconnaissez qu'il est nécessaire que vous déteniez un moyen technique permettant d'imprimer les informations que nous vous envoyons concernant vos commandes (imprimantes, télécopieur).

Article 1 : DUREE DE L'OFFRE

Les offres de vente de voyages proposées sur le Site régies par les présentes conditions de vente, sont valables tant qu'elles demeurent en ligne jusqu'à épuisement des places disponibles, et peuvent varier en temps réel. **L.O.I.** apporte le plus grand soin à la mise en ligne d'informations relatives aux offres au moyen notamment de descriptifs et de photographies illustrant fidèlement l'offre dans la limite de la technique et dans le respect des standards du marché.

Article 2 : PRIX

Tous nos prix sont indiqués sur le Site en euros, TVA comprise.

Pour les prestations comprenant un hébergement et un transport, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières.

En l'absence de mention contraire dans la description de l'offre, les prix des offres sur le Site ne comprennent pas les éléments suivants :

les frais de livraison des titres de transport ou carnet de voyage (ceux-ci varient selon le mode de livraison choisi et étant précisés sur le Site avant la confirmation de la commande) ;

les assurances dont le prix est précisé sur le Site avant la confirmation de la commande ;

les taxes de sortie de territoire demandées par certains pays, à régler sur place en espèces, lors de l'enregistrement ;

les excédents de bagage applicables selon les règles imposées par chaque compagnie aérienne;

les parking aéroport;

les visas et les frais d'accomplissements des formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage : vaccinations, traitements médicaux, etc... ;

le supplément chambre individuelle dont le montant est précisé sur le Site avant la confirmation de commande ;

les repas non compris dans la formule choisie pendant le séjour, et ceux consommés lors des escales ;

les boissons dont celles prises au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque l'hôtelier ne dispose pas d'eau potable) ;

les quote-part bébés à régler sur place directement auprès de l'hôtelier ;

les communications téléphoniques ;

les visites et excursions facultatives, les entrées dans les musées et sites ;

les activités payantes ;

les dépenses d'ordre personnel ;

les pourboires obligatoires dans certains pays ;

les pourboires d'usage au guide ou et au chauffeur dans le cadre d'un circuit ou d'une croisière.



L.O.I. S.a.r.l.
Riako Resort & Villa
Andakamanosy Sahasifotra
515 Sainte Marie – MADAGASCAR
Tel. + 261 20 57 90038. Mobile +261 32 40 37 795
www.riakeresort.com

Pour les séjours, proposés par L.O.I, les prix comprennent :

les frais de réservation ;

les taxes d'aéroport nationales et internationales ;

les coûts de service de nos prestataires, à savoir, les coûts liés aux prestations que vous commandez et supportés par nos prestataires.

2.1. Les taxes d'aéroport

Les montants des taxes d'aéroport figurent en général dans le descriptif de l'offre sur le Site et il est en tout état de cause détaillé dans le devis qui vous est ensuite proposé en ligne sur le Site.

En application de l'article 2.2 ci-après et de l'article L. 211-13 du Code de Tourisme, si une modification du montant des taxes aéroport intervient au moins 30 (trente) jours avant votre départ, **L.O.I.** la répercute sur le montant total de votre commande.

Outre les taxes d'aéroport directement perçues lors de votre commande, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place.

2.2. Variations exceptionnelles des prix

Le prix de votre voyage peut être modifié jusqu'à 30 (trente) jours avant la date de votre départ en fonction des variations affectant :

a. Le coût du transport dont il sera rappelé qu'il est notamment déterminé par le coût du carburant, les différentes taxes afférentes (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports...) dont les montants varient selon les destinations et sont susceptibles de modifications par les autorités locales.

b. Le coût des devises lorsqu'une partie des prestations est facturée à **L.O.I.** en monnaie étrangère. Ces variations ne seront répercutées que pour la part qui entre dans le calcul du prix du voyage, le cours de référence étant celui de ladite devise par rapport à l'euro au jour de la réservation.

La variation à la hausse du montant de ces données sera intégralement répercutée dans le prix de la prestation, si cette variation a lieu jusqu'à 30 jours avant la date de départ. Dans ce cas, L.O.I. vous informera de la modification du prix du voyage. Il vous sera alors possible d'annuler purement et simplement, et sans frais, votre commande, à condition de notifier votre annulation par courrier électronique à L.O.I. dans les meilleurs délais et au moins 30 jours avant le jour de votre départ. Vous serez alors immédiatement remboursé des sommes versées.

A défaut d'annulation de votre part dans les conditions susvisées, des frais d'annulation vous seront facturés, comme prévu au barème de l'article 11 ci-dessous.

2.3. Frais de livraison des documents de voyage

A compter du 1er juin 2008, tous les billets d'avions sont normalement fournis sous format électronique.

Si la compagnie sur laquelle vous devez voyager édite encore ses titres de transport sur des billets papier, il vous est alors suggéré différents modes de livraison au moment de votre commande, selon la date de votre commande, la date de votre départ, et la ville de votre départ.

Les délais et frais liés à la livraison de ces documents de voyage vous sont indiqués sur le Site, dans notre devis et précisés dans le mail de confirmation de commande.



L.O.I. S.a.r.l.
Riako Resort & Villa
Andakamanosy Sahasifotra
515 Sainte Marie – MADAGASCAR
Tel. + 261 20 57 90038. Mobile +261 32 40 37 795
www.riakeresort.com

Article 3 : PASSER UNE COMMANDE

L'acheteur déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat/ la présente commande dont les conditions de vente sont présentées ici, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle s'il est une personne physique. S'il représente une personne morale il doit avoir le pouvoir d'engager la personne morale au titre d'un contrat de vente.

3.1 Modes de réservation proposés

Vous avez la possibilité de passer une commande soit sur notre Site, soit par téléphone au numéro et au coût éventuel indiqués sur le Site.

3.2. Processus et traitement de votre commande

Réservation d'un séjour ou d'un Voyage sur mesure sur le Site :

Pour réserver un séjour ou un Voyage sur mesure, vous devez remplir le bulletin d'inscription qui vous est présenté sur le Site et communiquer les informations demandées. Vous pouvez également envoyer un mail à l'adresse indiquée sur le Site. Il est nécessaire que vous lisiez attentivement l'ensemble des informations qui y sont détaillées. Vous pouvez alors vérifier votre commande et procéder à l'acceptation en ligne de votre bulletin d'inscription en cliquant sur "Accepter". Ce dernier clic n'est possible que si vous avez confirmé avoir lu et accepté les présentes conditions de vente et conditions tarifaires ; en cochant la case correspondante. Cette acceptation est faite au nom et pour le compte de tous les participants au voyage.

Pour la réservation d'un séjour ou d'un voyage sur mesure par téléphone, vous recevrez par e mail, en plus de l'e-mail de confirmation de commande, un contrat que vous devez nous retourner signé.

Pour les réservations de séjours, à réception de votre commande, un conseiller voyage valide votre séjour. Vous recevez une confirmation de votre voyage (récapitulatif) sous forme d'e-mail sous 48 heures.

Tant que vous n'avez pas eu la confirmation de la réservation de votre séjour, vous pouvez annuler sans frais votre inscription par courrier électronique.

Article 4 : PAIEMENT

4.1. Modes de paiement

Par cartes bancaires :

Nous acceptons les cartes bancaires indiquées sur le Site au moment du paiement.

Les coordonnées de votre carte bancaire sont exigées par l'hôtel afin de garantir votre réservation.

Pour certains tarifs et offres spéciales, veuillez noter que l'hôtel se réserve le droit d'effectuer une pré-autorisation de votre carte bancaire ou de prélever un certain montant (parfois sans possibilité de remboursement) sur cette même carte lors de la réservation ou de la confirmation de la réservation. Avant d'effectuer votre réservation, veuillez consulter avec attention la description des chambres pour prendre connaissance de telles conditions.

L.O.I. participe de façon active à la lutte contre la fraude à la carte bancaire. Il n'y a pas d'échange sans confiance réciproque entre les deux parties d'une transaction, et sans confiance notamment sur le moyen de paiement qu'elles utilisent. C'est pourquoi, un certain nombre de renseignements peuvent vous être demandés ainsi que la photocopie de la carte bancaire servant au paiement de votre commande et/ou celle du passeport ou de la carte d'identité du porteur de la carte bancaire/ du titulaire de la commande. Nous aurions alors à vous contacter sur ce sujet. Sans réponse de votre part, ou dans l'incapacité de vous joindre dans des



L.O.I. S.a.r.l.
Riake Resort & Villa
Andakamanosy Sahasifotra
515 Sainte Marie – MADAGASCAR
Tel. + 261 20 57 90038. Mobile +261 32 40 37 795
www.riakeresort.com

délais en relation avec les dates de votre réservation, nous pourrions être amenés à ne pas débiter le compte bancaire correspondant à la carte bancaire et en conséquence à ne pas traiter votre commande.

4.2. Conditions de paiement

Pour les commandes de séjours: si la commande est passée plus de 30 (trente) jours avant le départ, un acompte de 30% du montant du voyage est débité sur votre carte bancaire. Le solde est débité un mois avant la date du départ, sur la même carte.

Si la commande est passée moins de 30 (trente) jours avant le départ, l'intégralité du montant de la commande est débitée sur votre carte bancaire lors de la confirmation de la réservation et de la remise des premiers documents de voyage.

Pour toutes les autres commandes (Voyage sur mesure), l'intégralité du montant de la commande est débitée sur votre carte bancaire au moment de la réservation.

Article 5 : ABSENCE D'UN DROIT DE RETRACTATION

Les dispositions légales relatives à la vente à distance prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Ainsi, pour toute commande de prestation de service effectuée auprès de L.O.I., vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

Article 6 : DES DOCUMENTS DE VOYAGE DES SEJOURS OU VOYAGES SUR MESURE

6.1 Remise des documents de voyages pour les séjours

Pour les billets électroniques, vous êtes convoqué directement au comptoir d'enregistrement de la compagnie assurant votre transport et qui vous remettra votre carte d'embarquement.

En cas de transmission erronée par le client de ses coordonnées, **L.O.I.** décline toute responsabilité en cas de non exécution ou de mauvaise exécution du voyage due à la non réception des documents de voyage.

La convocation (rendez-vous aéroport) vous est adressée par e-mail selon le type de prestation. Lors de la réservation vous communiquez une adresse "électronique" où L.O.I. pourra vous adresser certains documents relatifs à votre voyage, tous les jours, entre 08h00 et 22h00 incluant les dimanches et les jours fériés.

6.2 Remise des documents de voyage pour les voyages sur mesure

Le mail d'accusé de réception de votre commande d'un voyage sur mesure fait office de billet électronique pour votre transport (vol) et de bon d'échange pour les autres prestations commandées. **Vous devez donc l'imprimer et le conserver. Il vous sera demandé par nos partenaires.**

6.3 Processus commun aux séjours et voyages sur mesure

Par ailleurs, quelque soit le type de vol, vos horaires de vols sont susceptibles d'être modifiés. Aussi, nous vous recommandons de consulter régulièrement votre boîte mail et votre messagerie téléphonique jusqu'au moment de votre départ, même si vous avez déjà réceptionné vos documents de voyage.

Pour les réservations d'hôtel, le mail de confirmation fait office de facture et de bon d'échange. **Vous devez donc l'imprimer et le conserver. Il vous sera demandé à votre arrivée sur le lieu de séjour ou de délivrance de la prestation.**



L.O.I. S.a.r.l.
Riako Resort & Villa
Andakamanosy Sahasifotra
515 Sainte Marie – MADAGASCAR
Tel. + 261 20 57 90038. Mobile +261 32 40 37 795
www.riakeresort.com

Article 7 : DUREE DES VOYAGES

Sont inclus dans la durée des voyages :

- Le jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport,
- Le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport.

Les prix sont calculés en fonction du **nombre de nuitées**, et non du nombre de journées entières, la première et/ou la dernière journée étant généralement consacrées au transport. Par nuitée, il convient d'entendre la période de mise à disposition de la chambre, soit, sauf mention contraire sur le Site, entre 14 heures et midi le lendemain.

En fonction des horaires de vol, une arrivée tardive et un départ matinal sont toujours possibles. Aussi, nous vous conseillons la meilleure souplesse dans votre agenda pour la veille de votre départ et le lendemain de votre retour.

Article 8 : FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Seul un passeport en cours de validité et un visa permettent de voyager à Madagascar. Aucun autre document ne peut servir à voyager, aussi bien pour un adulte, un enfant ou un bébé.

Madagascar exige que la validité du passeport soit supérieure à six (6) mois après la date de retour et également que vous soyez en possession d'un billet aller-retour ou d'un billet de sortie et d'un visa.

Les formalités administratives et/ou sanitaires qui vous incombent et nécessaires à l'exécution du voyage (**valables pour les ressortissants français uniquement**) vous sont communiquées, dans le descriptif de nos produits sur le Site. Elles figurent également dans votre contrat, dans le cadre de la commande d'un séjour ou un voyage sur mesure.

Les formalités nécessaires aux enfants mineurs français sont les suivantes : les enfants ne peuvent plus être inscrits sur le passeport de la personne investie de l'autorité parentale et doivent désormais disposer de leur propre pièce d'identité à leur nom. Si la personne investie de l'autorité parentale n'a qu'une carte nationale d'identité, l'enfant devra également être en possession d'une carte nationale d'identité, avec attestation de sortie du territoire s'il voyage avec une tierce personne. L.O.I. ne saurait en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, L.O.I. ne saurait être tenue pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, sur un voyage.

Les ressortissants des pays étrangers doivent impérativement **se renseigner préalablement à leur commande auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination.**

Outre, ces formalités, il est nécessaire, selon les destinations et quelle que soit votre nationalité et le type de prestation choisi que nous vous demandions au moment de l'inscription de nous communiquer des informations complémentaires telles que Nom / Prénoms ; Date de naissance ; Lieu de naissance ; N° de passeport ; Date de délivrance ; Date d'expiration ; Nationalité, etc..

Il vous appartient de respecter scrupuleusement ces formalités et de vous assurer que les noms et prénoms qui figurent sur vos documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport, visas, etc.

Pour bien préparer votre voyage, et quelque soit votre nationalité, nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites Internet suivants diplomatie.gouv.fr, action-visas.com, sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits. **L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent.**



L.O.I. S.a.r.l.
Riako Resort & Villa
Andakamanosy Sahasifotra
515 Sainte Marie – MADAGASCAR
Tel. + 261 20 57 90038. Mobile +261 32 40 37 795
www.riakeresort.com

Il vous appartient de respecter scrupuleusement ces formalités et de vous assurer que les noms et prénoms qui figurent sur vos documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent très exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport, visas, etc.

L.O.I ne pourra en conséquence être tenue pour responsable de votre inobservation de ces obligations qui vous incombent, notamment dans le cas où vous vous verriez refuser l'embarquement ou l'entrée sur le territoire d'escale ou de destination, ou infliger le paiement d'une amende.

L.O.I ne saurait en aucun cas se voir imputer les frais d'amende et/ou de droits résultant de l'inobservation par vous des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

Article 9 : TRANSPORT AERIEN

Le présent article ne s'applique que pour la commande d'un vol accompagné d'une prestation complémentaire (séjours ou voyages sur mesure).

9.1. Conditions générales au transport aérien

Les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les compagnies aériennes. Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols, font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Elles sont, la plupart du temps, liées à l'encombrement de l'espace aérien à certaines périodes, au respect des règles de la navigation aérienne, au délai de traitement des appareils sur les aéroports, et ceci, dans un souci de garantir la sécurité des passagers. Les vols direct peuvent être "non stop" ou comporter une ou plusieurs escales (il s'agit alors du même vol selon les compagnies aériennes car le numéro de vol est identique) avec changement ou non d'appareil sans que L.O.I. en soit nécessairement informé. Il en est de même pour les vols en connexion qui peuvent faire l'objet de changements d'appareils

En cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R211-4 détaillé en bas des présentes conditions générales, vous pourrez résilier votre commande et serez remboursé sans pénalité des sommes versées.

9.2 Non présentation au départ

L'absence de présentation à l'embarquement sur le vol aller (spécial ou régulier) entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne sauf si vous parvenez par vos propres moyens à la destination convenue et souhaitez bénéficier du reste des prestations commandées et si vous en informez L.O.I. le jour du départ prévu à l'origine. Aussi, il est impératif que vous vous rapprochiez de nos services le jour du départ, à défaut votre commande serait annulée.

Tout voyage interrompu, abrégé, ou toute prestation non consommée de votre fait ne donnera droit à aucun remboursement. Si vous avez souscrit une assurance couvrant notamment l'interruption de séjour, vous devrez vous conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions de votre assurance.

9.3. Pré et post acheminement

Si vous organisez vous-même votre pré ou post-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière. Il vous est également conseillé de ne prévoir aucun engagement important le jour de votre retour ou le lendemain. Lorsque vous réservez un vol (régulier ou spécial) comportant une escale dans une ville et que le deuxième vol est au départ d'un autre aéroport de cette ville que celui d'arrivée, **assurez-vous que vous aurez le temps de rejoindre ce deuxième aéroport.**

Les conséquences des retards (vol régulier manqué) lors des pré et post-acheminements qui sont organisés par vous ne peuvent être supportées par L.O.I.



L.O.I. S.a.r.l.
Riako Resort & Villa
Andakamanosy Sahasifotra
515 Sainte Marie – MADAGASCAR
Tel. + 261 20 57 90038. Mobile +261 32 40 37 795
www.riakeresort.com

9.4. Le retour

Quel que soit le type de vol, régulier ou spécial, le retour doit impérativement être re-confirmé sur place, dans les 72 (soixante douze) heures avant la date de départ prévu auprès de la compagnie aérienne. Nous attirons votre attention sur le fait que cette procédure est obligatoire et, qu'à défaut, votre place ne pourra être assurée par la compagnie qui peut l'attribuer à une autre. Par ailleurs, cette procédure permet aussi, à cette occasion, de vous faire confirmer les horaires de votre vol retour qui peuvent avoir subi quelques modifications.

La société L.O.I. ne saurait être tenue pour responsable d'une éventuelle négligence de votre part.

9.5. Perte ou vol de billets d'avion

Si vous perdez votre billet d'avion ou êtes victime d'un vol de votre billet d'avion, vous devez effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à vos frais votre retour le cas échéant en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à votre charge. Toutefois un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra être demandé, accompagné de tous les originaux (souches de billets rachetés, cartes d'embarquement...).

9.6. Bagages

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages. Le plus fréquemment, le maximum admis est de 15kg sur les vols spéciaux, et de 20kg sur les vols réguliers.

Sur les vols spéciaux, si vous avez des bagages hors dimension ou d'un poids important, nous vous recommandons de prendre contact auprès de la compagnie avant votre départ pour obtenir un devis. En cas d'excédent, s'il est autorisé, vous devrez vous acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport.

La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard, pour les bagages que vous lui avez confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

En cas de détérioration, acheminement tardif, vol, ou perte de bagages, achats, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne pour lui faire constater la détérioration, l'absence ou la perte de vos effets personnels avant votre sortie de l'aéroport, puis lui adresser une déclaration en y joignant les originaux des pièces suivantes : titre de transport, coupon d'enregistrement du bagage, et la déclaration.

Il vous est recommandé de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur de ces objets.

9.7. Bébés et enfants

Excepté sur les vols spéciaux, les bébés sur certains vols peuvent bénéficier de réduction qui vous seront mentionnées sur le Site avant de confirmer votre commande.

9.8. Femmes enceintes

Les compagnies aériennes peuvent parfois refuser l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment, en raison du terme de la grossesse, qu'un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.



L.O.I. S.a.r.l.
Riake Resort & Villa
Andakamasoa Sahasifotra
515 Sainte Marie – MADAGASCAR
Tel. + 261 20 57 90038. Mobile +261 32 40 37 795
www.riakeresort.com

Article 10 : LOGEMENT

10.1. Classification de l'établissement

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peuvent donc différer des normes françaises et européennes.

10.2. Prise en possession et libération de la chambre

Nous vous informons que les règles applicables en matière d'hôtellerie internationale imposent que les clients prennent possession des chambres à partir de 14 heures quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et les libèrent avant 12 heures quel que soit l'horaire du vol de retour. Il n'est malheureusement pas possible de déroger à cette règle, si bien que toute prise en possession anticipée ou libération tardive est considérée par l'hôtelier comme une nuitée supplémentaire pour laquelle le client devra s'acquitter d'un supplément auprès du Riake Resort & Villa..

10.3. Les repas

Ils dépendent de la formule choisie et sauf mention contraire sur le Site et dans la confirmation de commande.

Pension complète : comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners et dîners, sans les boissons.

Demi-pension : comprend l'hébergement, les petits déjeuners et dîners ou déjeuners selon le cas, sans les boissons.

Dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises. De plus, l'achat de bouteilles d'eau minérale est alors à la charge du client.

Toutes les consommations supplémentaires non comprises dans la formule sont à régler sur place auprès du Riake Resort & Villa.

Sur place, le règlement de l'hôtel doit être respecté, notamment les horaires d'ouverture du ou des restaurant(s) ou bar(s), les lieux indiqués pour consommer les repas, ou les consommations.

10.4. Les activités proposées lors du séjour

Nous nous engageons à maintenir à jour les informations contenues dans nos descriptifs relatives aux activités gratuites ou avec participation proposées sur place. D'une manière générale, nous dégageons toute responsabilité pour toutes activités sportives, excursions, ou locations de véhicules effectuées par un autre intermédiaire (ou prestataire) que le nôtre.

Article 11 : ANNULATIONS ET MODIFICATIONS

11.1. Conditions générales au traitement des annulations et des modifications

Toute demande d'annulation ou de modification doit nous être signifiée par écrit (fax, ou e-mail).

Toute annulation ou modification de votre commande peut entraîner des frais facturés par nos fournisseurs, auxquels peuvent s'ajouter nos frais de gestion. Ces frais sont déduits du remboursement de la prestation en cas d'annulation et facturés en cas de modification.

Les frais extérieurs ou non compris dans la prestation, et d'ores et déjà engagés par vous (délivrance des visas, autres documents de voyage, frais de vaccination...), ne peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement.



L.O.I. S.a.r.l.
Riake Resort & Villa
Andakamanosy Sahasifotra
515 Sainte Marie – MADAGASCAR
Tel. + 261 20 57 90038. Mobile +261 32 40 37 795
www.riakeresort.com

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée de votre fait pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de non présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous ne donne lieu à aucun remboursement.

11.2. Barème des frais d'annulation du fait du client

Les frais d'annulation varient selon les prestataires qui ont participé à la réalisation de votre voyage. Sous réserve de mentions particulières dans le descriptif du voyage sélectionné, le barème ci-dessous sera appliqué. Ce barème illustre le maximum de frais applicables. En pratique, les frais seront souvent inférieurs.

11.2.1 Pour les séjours

Annulation à plus de 30 jours du départ = Frais d'annulation correspondant à 10% du montant de la prestation hors assurance, frais de réservation et frais de dossier

Annulation de 30 à 16 jours du départ = Frais d'annulation correspondant à 50% du montant de la prestation hors assurance, frais de réservation et frais de dossier

Annulation de 15 à 7 jours du départ = Frais d'annulation correspondant à 75% du montant de la prestation hors assurance, frais de réservation et frais de dossier

Annulation à moins de 6 jours du départ = Frais d'annulation correspondant à 100% du montant de la prestation hors assurance, frais de réservation et frais de dossier

11.2.2 Pour les séjours comprenant un Vol (voyage sur mesure)

Dans de nombreux cas, la compagnie aérienne ne rembourse aucun frais de modification ou d'annulation d'un vol. L.O.I. suivra les indications de remboursement, citées ci-dessus pour les séjours et se verra dans l'obligation de suivre le barème des frais de modification ou d'annulation par la compagnie aérienne.

11.3. Annulation du fait de Riake Resort & Villa

Si nous étions contraints d'annuler votre voyage par suite d'un événement extérieur qui s'impose à nous, vous seriez immédiatement prévenu, et vous avez la faculté de résilier le contrat -et dans ce cas l'ensemble des sommes versées vous seraient immédiatement restituées- ou d'accepter les modifications que nous vous proposerons.

11.4. Traitements des modifications

Des frais de modification sont appliqués ; ils diffèrent selon la prestation concernée et le type de modification demandé.

11.4.1. Modification par le client d'un séjour

Toute modification d'un séjour est soumise aux conditions du prestataire auxquelles s'ajoutent nos frais de gestion qui s'appliquent. Nous vous conseillons en conséquence d'interroger notre service client afin de connaître les conditions de modifications de votre commande.

Certaines modifications ne sont pas possibles, notamment, par exemple, les modifications de destination, de date ou d'hôtel. Elles seront alors considérées comme des annulations.

Des frais de gestion forfaitaires correspondant au barème suivant sont perçus par L.O.I. :

29 € par modification et par commande pour les commandes de moins de 500 €

49 € par modification et par commande pour les commandes de 500 à 1000 €

69 € par modification et par commande pour les commandes de plus de 1000 €

11.4.2. Modification d'un voyage sur mesure

Aucune modification n'est possible dans le cas de l'achat d'un voyage sur mesure.



L.O.I. S.a.r.l.
Riake Resort & Villa
Andakamanosy Sahasifotra
515 Sainte Marie – MADAGASCAR
Tel. + 261 20 57 90038. Mobile +261 32 40 37 795
www.riakeresort.com

11.5. Traitement des cessions

Vous pouvez céder votre commande, après en avoir informé L.O.I. par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept (7) jours avant le début du voyage (15 jours pour les croisières), à condition que le contrat n'ait encore produit aucun effet et que vous puissiez justifier que la personne remplaçante remplisse toutes les conditions requises pour le voyage ou le séjour et en indiquant ses nom, prénom, adresse et coordonnées téléphoniques.

Outre les frais appliqués par nos partenaires (compagnie aérienne, loueur de voiture, hôtels, etc.), la cession de la commande implique l'application de frais de gestion forfaitaire suivants :

Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis de L.O.I., du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Nous attirons votre attention sur le fait que les frais appliqués par les fournisseurs peuvent correspondre à 100% du prix de la prestation en cause.

Article 12 : RECLAMATIONS

En cas de réclamation ou de difficulté rencontrée lors de votre voyage, nous vous conseillons d'en aviser immédiatement le Riake Resort & Villa sur place afin qu'une solution puisse vous être rapidement apportée.

En cas de perte ou de détérioration de vos bagages au cours du transport aérien, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne : - en lui faisant constater la perte ou détérioration de vos bagages avant votre sortie de l'aéroport, - puis en lui adressant une déclaration. Vous devez y joindre les originaux des pièces suivantes: titre de transport, déclaration de perte, coupon d'enregistrement de bagage.

Conformément aux limites établies dans les présentes conditions générales d'utilisation, nous ne pouvons être tenus responsables que si vous avez souffert, payé ou subi des dommages directs pouvant être imputés à un défaut de nos obligations dans le cadre de nos services.

Néanmoins, ni nous ni nos dirigeants, cadres, employés, représentants, filiales, affiliés, distributeurs, partenaires (de distribution), titulaires de sous-licences, agents ou autres personnes impliquées dans la création, le sponsoring, la promotion ou la mise à disposition du site et de ses contenus, ne pouvons être tenus responsables pour (i) toutes pertes ou tous dommages punitifs, spéciaux, indirects ou consécutifs, perte de production, perte de profit, perte de revenu, perte d'opportunité commerciale, perte ou atteinte à la marque ou à la réputation, ou bien perte du droit à indemnité ; (ii) toute inexactitude liée aux informations (descriptives) de l'hôtel (y compris ses tarifs, ses disponibilités et son classement) mises à disposition sur notre site Internet ; (iii) tous services fournis ou produits proposés par l'hôtel ; (iv) tous dommages, pertes et coûts (punitifs, spéciaux, indirects ou consécutifs) soufferts, subis ou payés par vous, imputables à, découlant de ou liés à l'utilisation de notre site Internet, de l'impossibilité de son utilisation ou de son ralentissement de fonctionnement ; ou (v) tout dommage corporel, décès, dommage aux biens ou autres dommages, pertes ou coûts (directs, indirects, spéciaux, consécutifs ou punitifs) soufferts, subis ou payés par vous, qu'ils soient dus à des actes (légaux), des erreurs, des manquements, une négligence (grave), une faute professionnelle délibérée, des omissions, une inexécution de contrat, des dénaturations des faits, au tort ou à la responsabilité objective attribuable entièrement ou partiellement à l'hôtel (ses employés, sa direction, ses responsables, ses agents, ses représentants ou ses affiliés), y compris toute annulation (même partielle), surréservation, grève, cas de force majeure ou autre événement indépendant de notre volonté.

Article 13 : ASSURANCES

Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés.

Article 14 : LOI APPLICABLE

L.O.I. est une société malgache. Le contrat de vente conclu avec L.O.I est régi par le droit malgache sans préjudice de l'application des dispositions impératives de la loi du lieu de résidence de l'acheteur.



L.O.I. S.a.r.l.
Riako Resort & Villa
Andakamanosy Sahasifotra
515 Sainte Marie – MADAGASCAR
Tel. + 261 20 57 90038. Mobile +261 32 40 37 795
www.riakeresort.com

Article 15 : PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES (C.N.I.L)

Soucieux du respect de votre vie privée et de la protection des informations que vous lui fournissez, L.O.I. respecte la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée. Les informations indispensables au traitement de votre commande ne seront transmises à nos prestataires et utilisées par eux que dans le strict but de traitement de votre commande. Elles peuvent également nous servir à vous contacter après votre retour de voyage, ou la consommation de vos prestations, afin de recueillir votre avis sur ces prestations dans le cadre d'enquêtes de qualité. D'autres informations facultatives peuvent être collectées avec votre accord dans le but de mieux répondre à vos attentes.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant (loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée).

Article 16 : FORCE MAJEURE

L.O.I. ne sera pas responsable de l'inexécution d'une quelconque obligation aux termes d'une commande, si cette inexécution résulte d'un cas de force majeure c'est-à-dire lié à tout événement imprévisible et insurmontable échappant au contrôle de L.O.I. et rendant l'exécution des obligations du contrat impossible.