

## 1. DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente définissent les relations contractuelles entre l'agence réceptive Kinnarys-Cambodge® et l'acheteur, qu'il soit professionnel ou consommateur. La réservation de nos prestations ne peut être validée que dans la mesure où les futurs acheteurs ont préalablement pris connaissance des Conditions générales de Vente dans leur intégralité et les ont acceptés.

Kinnarys-Cambodge® est enregistrée au nom de Calao Travel Co. Ltd. Elle est une société professionnelle du tourisme de droit cambodgien spécialisée dans les tours aventures et l'organisation de circuits au Cambodge, enregistrée sous le n°TRI201907160016. Son siège social est situé au Steung thmey village, Sway Donkum, Krong Siem Reap, Siem Reap, Cambodge. Kinnarys-Cambodge® est une compagnie enregistrée auprès du Cambodia Tourism Industry. Les conditions générales de vente sont soumises au droit cambodgien. Tout litige concernant leur interprétation et/ou à leur application relève des tribunaux cambodgien.

## 2. INSCRIPTIONS ET CONDITIONS DE RÈGLEMENT

### 2.1. Circuits privatifs et sur-mesure.

Kinnarys-Cambodge® met en place des circuits privatifs au Cambodge, dont certains sont présentés sur le site internet de l'agence [www.kinnarys-cambodge.com](http://www.kinnarys-cambodge.com). Pour soumettre une demande de programme personnalisé, vous devez contacter la compagnie via le formulaire de contact en ligne, ou directement par mail à l'adresse suivante : [contact@kinnarys.com](mailto:contact@kinnarys.com).

L'un de nos conseillers voyage vous répondra dans un délai inférieur à 48 heures afin de vous proposer un devis correspondant à votre demande, ou vous demandera des informations complémentaires si nécessaires. Ce devis mentionnera les informations relatives au voyage, son tarif ainsi que la durée de validité de l'offre. Passé ce délai, Kinnarys-Cambodge se réserve le droit d'établir un nouveau devis suivant les modifications tarifaires en place lors de la nouvelle demande. Le devis sera considéré comme accepté lors de la réception de l'acompte ou du virement total de la somme mentionnée sur votre facture, après acceptation des conditions générales de vente.

### 2.2. Circuits Groupe.

Des circuits « groupe » de type GIR (Groupement Individuels Regroupés) vous sont proposés à dates fixes par notre

agence, suivant un nombre minimum de participants, comme indiqué sur le site web et au moment de votre inscription. Les modalités d'acceptation de devis restent les mêmes que pour un circuit privatif et sur mesure. Si vous souhaitez des extensions personnalisées avant ou après votre circuit accompagné, veuillez contacter l'un de nos conseillers afin d'établir un devis personnalisé complémentaire en accord avec votre demande.

### 2.3. Modalités d'inscription.

Toute inscription, participation, ou réservation de l'un de nos circuits, voyages ou programmes est réalisée auprès d'un représentant ou conseiller officiel de Kinnarys-Cambodge®, que ce soit par mail, téléphone, ou via notre site Internet. Une inscription est considérée comme validée et définitive à compter de la réception d'un acompte comme énoncée dans l'article 2.4.

### 2.4. Modalités de paiement.

Pour toute validation d'inscription réalisée à plus de 35 jours avant la date de départ, un acompte de 35% du montant total du voyage vous sera demandé (et 50% en cas de réservation d'une croisière). Si votre inscription est réalisée dans les 35 jours avant votre date de départ, un virement correspondant à la totalité du montant du voyage doit être effectué afin de valider la commande. Dans ce dernier cas de figure, la réservation des prestations relative au voyage ne débutera qu'au moment de la réception du paiement, et suivant les disponibilités engendrées par les délais de validation de cette inscription. Cet acompte sera effectué par virement bancaire international (frais bancaires à la charge de l'acheteur), ou par paiement par carte de crédit (moyennant 2,4% de frais à la charge de l'acheteur), sur le compte professionnel de notre compagnie. Le transfert de l'acompte doit être réalisé dans les meilleurs délais, ceci afin de réserver au plus tôt vos prestations. Les disponibilités des différents transporteurs, guides et hôteliers sont limitées et dépendent de vos dates de réservations.

L'intégralité du montant restant dû devra être versée, sans relance de notre part, au plus tard 35 jours avant la date du départ par virement bancaire international en Full amont, ou par paiement CB (moyennant 2,4% de frais à la charge de l'acheteur), sur le compte professionnel de notre compagnie.

Tout retard ou manquement à ce règlement dans les délais impartis sera considéré comme une annulation de la part de l'acheteur, dont les modalités et les frais d'annulation sont énoncés dans l'article 3.1.

Kinnarys-Cambodge® ne serait en aucune façon être tenu responsable en cas de frais bancaires, d'erreurs de transferts ou du montant, des frais de virements ou de tout autre problème de transactions dû directement ou indirectement à votre établissement bancaire ou à vous-même. Nous vous rappelons également que tous les transferts bancaires doivent être effectués en « full amont ». Aucun délai de rétractation après validation de la commande ne peut être accordé.

### 2.5. Facturation.

Dès validation de votre circuit, Kinnarys-Cambodge® vous adressera par e-mail dans un délai n'excédant pas 7 jours votre première facture. Un reçu de paiement vous sera ensuite transmis par email dès réception de la totalité du montant restant dû.

## 3. CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATIONS.

### 3.1. Annulation du fait du client.

Toute préparation ou organisation de séjours génère des frais internes à notre compagnie, des paiements ou acomptes auprès des villas ou hôtels, compagnies aériennes et ferrovières, l'embauche de personnel et la réservation en amont d'activités sportives et/ou culturelles. Dans le cadre d'une annulation de la part du client, et suivant la date à laquelle nous en serons informés, nous serons dans l'obligation de vous facturer la somme correspondante aux sommes engagées. Dans l'hypothèse où vous seriez contraints d'annuler votre voyage, vous devez en informer au plus tôt votre compagnie d'assurance et l'agence Kinnarys-Cambodge par e-mail. La date de réception de cet e-mail, qui sera validée par un courriel retour de notre part, sera définie comme date d'annulation.

La facturation des frais d'annulation sera établie comme énumérée ci-dessous, ceux-ci étant facturés à l'acheteur :

**Plus de 35 jours avant la date de départ :** les frais d'annulation s'élèvent à 35% du montant total de votre facture TTC (soit le montant de l'acompte de l'acheteur)

**Moins de 35 jours avant la date de départ :** les frais d'annulation s'élèvent à 100% du montant total de votre facture TTC

Frais d'annulation croisière ou hébergement en bateau:

**Plus de 35 jours avant la date de départ :** les frais d'annulation s'élèvent à 50% du montant total de votre facture TTC (soit le montant de l'acompte de l'acheteur)

**Moins de 35 jours avant la date de départ :** les frais d'annulation s'élèvent à 100% du montant total de votre facture TTC

Pour toute annulation d'un ou plusieurs participants d'un voyage « Privatif », « À la carte » ou « Sur mesure », et si le voyage reste maintenu pour les autres voyageurs, le prix du voyage pour les personnes qui maintiennent leur inscription sera réévalué en fonction du nombre de ces derniers. Tout refus de la part du ou des voyageurs restants inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de leur part du ou des voyageurs concernés, avec application du barème de l'article 3.1.

En cas d'annulation de votre part ou de non-présentation lors d'activités prévues (Plongée, Rafting, VTT, Éléphant...), il ne sera procédé à aucun remboursement.

**3.1.1. Conditions spécifiques de vente :** toutes réservations de billets d'avion nationaux et/ou internationaux, billets de train et tickets de ferry sont non modifiables et non remboursables.

### **3.2. Annulation du fait de la compagnie.**

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible, par suite d'un cas de force majeure qui s'impose à Kinnarys-Cambodge (troubles politiques, grèves, catastrophe climatique ...), l'acheteur en sera averti sans délai. L'agence proposera alors au client soit une modification, soit la résiliation du contrat. Une confirmation écrite sera envoyée par e-mail à l'acheteur qui devra faire connaître son choix dans les meilleurs délais. Si l'acheteur choisit de résilier le contrat, il a droit au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées.

Lorsque nous sommes obligés d'annuler une activité ou un transfert à cause de la météo ou d'un cas de force majeure, nous ne pouvons rembourser la partie non effectuée si celle-ci a déjà été réglée au partenaire. Systématiquement, nous faisons le maximum pour que vous puissiez réaliser votre programme en vous proposant des alternatives : autre lieu, autre parcours, autre activité, autre date... Si cela ne vous convient pas et qu'aucun frais n'a été engagé, nous vous remboursons le montant intégral de l'activité elle-même. Pour ce qui est des annulations des îles pour cause de mauvaises conditions météo, Kinnarys-Cambodge ne saurait être tenu pour responsable, et il ne sera procédé à aucun remboursement. Nous organiserons d'autres balades, si cela est possible.

Par ailleurs, Kinnarys-Cambodge se réserve le droit de modifier ou d'annuler tout ou partie du voyage en cas de force majeure ou sur injonction d'une autorité administrative, notamment si la sécurité du voyageur ne peut être assurée.

### **3.2.1. Annulation de circuits accompagnés à date fixe.**

Nos circuits accompagnés peuvent être exceptionnellement annulés si le nombre minimum de participants mentionnés dans le circuit n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée, dans ce cas précis, au plus tard, 21 jours avant la date de votre départ. Une solution de remplacement vous sera alors proposée avec un choix de voyages équivalent. Dans le cas où les alternatives ne vous conviendraient pas, cette situation impliquerait le remboursement intégral des sommes versées à Kinnarys-Cambodge sans autres indemnités. Néanmoins, tous les frais personnels engagés en dehors de votre circuit (comme l'achat de billets d'avion) restent à votre charge.

## **4. INFORMATION ET FORMALITÉS ADMINISTRATIVES.**

### **4.1. Conformité administrative des voyageurs.**

Toute réservation de voyage implique une vérification préalable de la part du client, ou de son tuteur légal, de la validation de ses documents officiels de voyage. Chaque voyageur doit vérifier que son passeport ait une validité minimum de 6 mois après la réalisation de son séjour. Il appartient au client de vérifier la conformité de ses documents, notamment au niveau administratif, douanier et sanitaire, en fonction de sa situation personnelle, son pays de résidence et de sa nationalité. Ses informations peuvent être demandées auprès des autorités compétentes, comme les ambassades ou consulats. Un client ne pouvant embarquer pour le Cambodge, faute de conformité aux normes émises par les autorités, ne pourra prétendre à aucun remboursement.

De la même manière, tout client se trouvant dans l'impossibilité d'effectuer la totalité de son voyage suite à la violation de la loi khmer donnant lieu à un emprisonnement, verra la suite de son voyage annulé et ne pourra donner lieu à quelconque remboursement.

### **4.2. Transmission d'informations.**

Vous devez nous transmettre les données qui figurent sur votre passeport comme votre Nom, Prénom(s) et date de naissance en précisant le sexe de la personne (M-F). Ces informations seront reproduites à l'identique pour remplir tous les documents requis relatifs à l'accomplissement de votre voyage. Dans le cas où vous vous opposeriez à cette démarche, vous risquez de vous exposer à un refus d'entrée sur le territoire lors d'un transit ou à destination.

Par ailleurs, tout retard de transmission d'informations personnelles (copie des passeports et remplissage du formulaire

d'information) dans les 48 heures suivant la réception de l'acompte pourra engendrer une augmentation du prix des billets d'avion et/ou de train qui sera imputée au client.

### **4.3. Vols internationaux.**

Les vols internationaux (hormis les vols entre la Thaïlande et le Cambodge inclus dans certains tours combinés) pour les programmes privatifs ou circuits accompagnés sont sous la responsabilité du voyageur, qui se doit de vérifier les dates, horaires de ses vols et transferts, et de s'organiser en conséquence. Nous vous demandons de nous faire parvenir la copie de votre titre de transport, comportant le nom de votre compagnie, les heures de vol ainsi que vos copies de passeport afin que nous puissions organiser votre transfert à l'arrivée dans les meilleures conditions.

Le transfert précédent votre vol international retour pourra être organisé par nos soins, suivant votre programme, de manière à vous présenter à l'aéroport trois heures avant votre décollage pour les vols internationaux, et deux heures avant votre décollage pour les vols nationaux. Kinnarys-Cambodge® ne pourra être tenu responsable en cas de trafic routier dense, de retard du client ou de tout autre événement pouvant engendrer un défaut de présentation à l'aéroport en temps voulu.

### **4.4. Hébergements.**

Il est important de noter, que la location de villa ou de la chambre d'hôtel est prévue pour un nombre de personnes déterminé, si vous dépassez ce nombre à votre arrivée ou pendant votre séjour, vous prenez le risque de vous voir refuser son accès ou de subir une majoration de prix justement réclamée par le propriétaire.

Un « voucher » que ce soit pour une villa ou pour une chambre d'hôtel implique que vous acceptez de prendre toutes les mesures nécessaires afin que vous et votre famille respectiez les règles inhérentes à la location. Le client sera tenu pour responsable de tout dommage, de toute dégradation, de tout acte de vandalisme qui pourrait survenir du fait de l'occupation des locaux et/ou du fait des participants et/ou du personnel dont il a la charge, tant aux biens mobiliers que de la décoration et immobilier. En cas de matériel cassé ou détérioré dans la villa ou dans la chambre d'hôtel, la responsabilité engagée sera celle de la personne ayant réservé la villa que ce soit dans le cadre d'un programme, d'un circuit ou d'un séjour. Une compensation financière pourra être demandée.

### **4.5. Activités sportives et culturelles.**

Les activités de type plongé, rafting, VTT, parc aux éléphants ou autres sont confiées à des prestataires externes sélectionnés

avec soin. Nous les avons choisis pour leur sérieux et la qualité de leurs services. Toutefois nous ne saurions être tenus responsables en cas de problèmes lors de ces activités. Nous vous invitons néanmoins à nous faire part d'éventuelles remarques afin de pouvoir faire évoluer nos offres si nous estimons qu'un manquement sérieux aux normes et à l'éthique de notre agence est constaté. Les mineurs seront sous la responsabilité d'une personne majeure ayant un lien de parenté ou équivalent.

Les activités effectuées par des prestataires extérieurs sont majoritairement encadrées par des moniteurs anglophones (sauf pour les plongées). Ces activités se passent, en groupe, avec des clients extérieurs à Kinnarys-Cambodge®. Nous vous signalons enfin qu'une assurance spéciale est contractée par nos prestataires. Les horaires des activités sportives ou culturelles organisées par le prestataire local sont fixes, dépendent d'une organisation générale et ne peuvent en aucun cas être modifiés.

Comme avant toute activité physique, nous vous conseillons de consulter un médecin et de faire un bilan médical afin d'être jugé apte à la pratique sportive à travers l'obtention d'un certificat médical. En aucun cas Kinnarys-Cambodge® ne sera tenu responsable de votre état de santé avant, pendant ou après ces excursions.

#### 4.5.1. Trekking.

Nous différencions la balade d'un trekking par le nombre d'heures et la difficulté de l'exercice, ceci reste cependant subjectif. Pour chaque activité il est important d'évaluer son potentiel sportif, en aucun cas Kinnarys-Cambodge® ne sera tenu pour responsable d'un abandon ou d'un désistement dû à un problème de santé ou autres. Kinnarys-Cambodge® vous propose des treks en jungle et dans les montagnes du Royaume. Ces activités demandent de votre part d'être équipé convenablement (pull, coupe-vent, chaussures fermées) et d'être attentif aux consignes de votre guide.

#### 4.5.2. Plongée sous-marine.

Les sites de plongées indiqués sur votre programme le sont à titre indicatif uniquement. Lors de votre première plongée, votre instructeur vérifiera votre aisance sous l'eau et ajustera ensuite les sites de plongée afin de vous offrir un maximum de sécurité. Il prendra également en compte les conditions climatiques et vos souhaits (plongées photo, dérivantes, amateurs de macro...). Les journées plongées contiennent deux à trois plongées par jour. La prestation comprend l'assurance, les bouteilles, les plongées, les transferts depuis votre hôtel, l'encadrement par un moniteur diplômé

(qui sera si possible francophone) et le déjeuner. Si vous souhaitez l'équipement complet à savoir combinaison, détendeur, palmes, masque, ceinture de plomb et gilet, un prix de location par jour vous sera demandé. Par ailleurs, nous vous conseillons de consulter un médecin spécialiste afin de vérifier votre aptitude préalable à ce genre d'activités.

#### 4.5.3. Billets de train nationaux.

La réservation de billets de train nationaux peut être effectuée dès réception de vos informations personnelles (passeport et formulaire d'information), suivant disponibilités. Même si Kinnarys-Cambodge® met tout en oeuvre afin de pouvoir réserver cette prestation dès l'ouverture de la billetterie, l'agence ne pourra être tenue responsable en cas de non disponibilité des billets ou de la catégorie de sièges demandés. Kinnarys-Cambodge® s'engage à tout mettre en oeuvre afin de trouver une solution de remplacement à des horaires différents, ou avec une catégorie de sièges inférieure.

### 5. GUIDES ET ACCOMPAGNANTS.

Kinnarys-Cambodge® a l'obligation de respecter la législation cambodgienne en vigueur et a comme priorité de travailler dans le respect du personnel, de ses droits et d'être équitable. Les guides de notre compagnie, les guides locaux ou les chauffeurs travaillent 8 heures par jour (à partir de 9h00 du matin et jusqu'à 17h00), sauf exception, et travaillent 5 jours par semaine. En aucun cas, il ne sera possible de changer ou de modifier les horaires directement avec votre guide ou votre chauffeur sans l'accord exceptionnel de Kinnarys-Cambodge®.

Kinnarys-Cambodge® vous propose des circuits privés accompagnés avec guides francophones ou anglophones. Nous ne garantissons toutefois pas le niveau d'anglais ou de français ou sa compréhension suivant votre propre maîtrise de la langue. Il vous sera cependant possible de contacter les responsables de Kinnarys-Cambodge® si vous avez besoin d'expliquer quelque chose d'important au chauffeur ou au guide. Par ailleurs, certains sites en Thaïlande imposent la présence de guides locaux extérieurs à l'agence Kinnarys-Cambodge®. Nous ne pouvons être tenus pour responsables de leur conduite, de leur maîtrise de la culture et des traditions thaïlandaises ou de leur maîtrise de la langue anglaise.

Les chauffeurs qui vous accompagnent tout le long de votre séjour n'ont pas les compétences spécifiques d'un guide et s'ils vous transfèrent d'un site à un autre, ils n'ont pas le pouvoir de négocier en votre

nom, de vous faire visiter un site ou de proposer des sites particuliers.

### 6. ASSURANCES ET RESPONSABILITÉS

Les assurances n'étant pas comprises dans votre circuit, nous vous conseillons de profiter des avantages éventuels de votre carte bancaire (renseignements préalables du client avec sa banque) et/ou de prendre une assurance spécifique auprès de notre partenaire : [www.chapkadirect.fr/](http://www.chapkadirect.fr/) Kinnarys-Cambodge®, en partenariat avec Chapka Assurances, vous propose un choix de couvertures afin de compléter vos assurances actuelles ou d'assurer en totalité votre séjour. Regroupant des solutions expertes en confrontant les plus grands groupes mondiaux tels qu'**AXA** ou **ALLIANZ**, Chapka Assurances saura vous proposer une solution adaptée à vos besoins et à votre budget. Il est sous votre seule responsabilité avant ou pendant le cours de votre voyage de contacter personnellement Chapka Assurances ou une autre compagnie afin de déclencher l'assurance.

Quel que soit votre choix, il est important de vous munir de vos papiers d'assurance et de nous en adresser une copie, afin que vous puissiez être pris en charge rapidement et dans les meilleures conditions en cas d'hospitalisation.

#### 6.1. Contrat Cap Annulation voyage

Cette assurance vous permettra de protéger votre « capital vacances », elle couvre toutes les causes que votre carte bancaire ne prend pas en compte et qui entraîneraient une annulation de votre séjour avec Kinnarys-Cambodge®.

#### 6.2. CAP Assistance

L'assurance voyage assistance couvre tous les séjours de moins de 90 jours à l'étranger avec un service disponible 24/24 et 7/7 en cas de problème. Un simple appel vous permettra d'être aidé ou remboursé à distance.

#### 6.3. CAP Vacances

Partez serein avec cette assurance voyage disposant du réseau médical mondial d'Axa Assistance 7/7 et 24/24. Elle comprend l'assurance annulation toutes causes et l'assistance rapatriement ainsi qu'une aide en cas de catastrophe naturelle ou hausse du carburant.

#### 6.4. Cas particuliers.

Kinnarys-Cambodge® ne pourra être tenu responsable des irrégularités, des cas de forces majeures ou des nuisances qui viendraient perturber, interrompre ou empêcher votre séjour (Pluies, sécheresse, inondation, chantiers, manifestations diverses d'origine privée ou publique,

coupure générale d'électricité, de téléphone, de gaz, d'eau, grève...). De même, les travaux, comme la construction de bâtiment(s) ou route(s) qui peuvent avoir lieu aux alentours des hôtels ou villas pendant votre séjour ne pourront être opposés à l'agence, celle-ci n'étant pas propriétaire ou décisionnaire vis-à-vis de l'établissement concerné. Aucun recours n'est possible en pareil cas. Cependant, dans la mesure du possible et suivant les disponibilités Kinnarys-Cambodge® sera susceptible de vous proposer un changement, la différence tarifaire étant à votre charge.

Kinnarys-Cambodge® décline toute responsabilité en cas d'accident dû à l'utilisation de la piscine. En particulier si les voyageurs séjournent avec de jeunes enfants dont ils doivent assurer la surveillance. Le client reconnaît dégager entièrement la responsabilité de l'organisateur et des propriétaires en cas d'accident survenant à lui-même, sa famille ou ses invités.

En aucun cas, Kinnarys® ne pourra être tenu responsable pour l'oubli de possessions personnelles ou professionnelles, ou la casse de matériel, dans les transports (bus, avions, bateaux ou autres), dans votre villa, dans les hôtels, restaurants ou lors des activités sportives. Nous vous conseillons donc d'être prudent et de vérifier avant votre départ de ne rien oublier et d'utiliser quand cela est possible le coffre de l'hôtel et du matériel de transports avec des protections étanches et sécurisés.

## 7. RÉCLAMATIONS.

En tant que client, votre réclamation devra être adressée à l'adresse e-mail suivant :

[contact@kinnarys.com](mailto:contact@kinnarys.com).

Ce courrier devra être transmis dans les meilleurs délais suivant votre retour de voyage, accompagné de pièces justificatives s'il y a lieu. Un accusé de réception vous sera transmis lors de la prise en compte de votre demande, et une réponse vous sera renvoyé à l'adresse mail de l'expéditeur dans les meilleurs délais. Tout litige sera soumis à la législation et aux tribunaux cambodgiens.