

Nos engagements

Ce qui suit sont nos engagements. Assurez-vous de bien lire nos [À propos](#) et [Charte des services](#).

TransMékong n'est pas une agence de voyages. Nous n'offrons que des services rendus par TransMékong et affiliés à Cần Thơ et dans le delta, et leurs extensions naturelles.

Vers des services responsables

Des conditions justes

TransMékong s'engage à des services responsables.

Nous nous efforçons de partager les bénéfices du tourisme avec la collectivité du delta du Mékong et notre localité.

- Pour certains services, nous collaborons avec des familles et des personnes locales:
 - Les repas chez des fermiers locaux complètent leurs revenus et les rendent plus indépendants de leurs récoltes,
- La majorité des services de TransMékong sont fournis par nous-mêmes ou par des fournisseurs locaux:
 - nous préférons nous fournir localement même si cela signifie plus de formations et d'encadrement.
 - nous engageons des partenariats à long terme avec nos fournisseurs, et nous concentrons sur notre développement commun.
 - nous redistribuons une part du prix à des entreprises locales qui paient leurs impôts dans le delta.
- TransMékong est une entreprise familiale implantée à Cần Thơ, au cœur du delta du Mékong, et qui prend part au développement de la région.

Nos engagements ci-dessus viennent en premier, avant notre recherche constante de moyens performants pour fournir des services de qualité.

Préservation des traditions et de l'environnement

Nous prenons part à la préservation des traditions locales et de l'environnement:

- en ajoutant de la valeur à des savoir-faire et des produits locaux;
- en mettant en évidence la valeur des méthodes traditionnelles – barque à rame vs. barque à moteur, matériaux de construction – tant aux habitants qu'aux visiteurs;
- en favorisant de bonnes habitudes à travers des interactions entre les habitants et les visiteurs;
- en optimisant les transports, routiers ou fluviaux, et en se déplaçant à pied ou à vélo quand c'est adéquat.

Spontanéité sans intrusion

En excursion, nous nous efforçons de rendre nos groupes discrets:

- en gardant la taille de nos groupes raisonnable;
- en gardant de la flexibilité pour nos visites par rapport aux heures de travail locales,
- en préparant nos guides à la médiation, en favorisant le dialogue et l'écoute des résidents, et en leur donnant la priorité pendant les visites.

Communication

Agences

Nous travaillons très bien avec les meilleures agences, et pour garantir un service sans heurts, assurez-vous d'abord de demander nos services à votre agence.

Pas de baratin

Nous respectons notre promesse de "*Pas de baratin*". Dans un monde où la communication remplace trop souvent les actes, nous ne nous satisfaisons pas de mots.

- Nous rendons nos engagements et nos prix clairs et nous les respectons;
- Nous sommes honnêtes même si nous n'aimons pas ce que nous avons à dire;
- Nous faisons amende honorable en cas d'erreur ou, qui sait?, d'hypocrisie;
- Nous sommes ouverts à toute discussion constructive.

Retour d'expérience

La manière la plus efficace de nous communiquer votre retour d'expérience est de faire part de vos impressions à notre équipe. Les encouragements et les remarques sont plus vivaces et efficaces quand l'équipe les entend de vive voix. Nous attendons d'elle qu'elle nous les rapporte afin que nous puissions partager vos observations. Voyez nos engagements à propos de la [communication](#).

Toutefois si vous préférez, vous pouvez simplement nous écrire à feedback@mekong-delta.com.com, en pensant à nous donner le contexte et suffisamment de détails pour que nous puissions les utiliser pour améliorer nos services à l'avenir.

Efficacité dans la communication

Nous répondons le plus vite aux demandes faites complètes et explicites dans un mail.

Si vous devez faire appel à un échange passé, veuillez le rendre explicite et fournir un lien ou une référence.

Les messages longs, les demandes éparpillées ou implicites prennent plus d'attention et de temps, et seront traitées plus tardivement.

Nous ignorerons les messages avec une attitude ou moins que polis.

Confidentialité

Nous ne divulguons pas à un tiers quel qu'il soit les informations que vous nous confiez à votre propos sauf :

- pour l'enregistrement de votre passage auprès des autorités compétentes
- les informations concernant votre présent voyage nécessaires à nos partenaires pour la réalisation de leur prestation pour ce voyage
- en cas de demande expresse par les autorités compétentes

Droit à la modification

Nous vous donnons accès aux informations vous concernant, sur simple demande de votre part. écrivez-nous pour que nous vous envoyions par email une copie de votre dossier client. Vous aurez l'opportunité de rectifier les informations erronées. admin@mekong-delta.com

Emploi des données

Nous n'employons les informations que vous nous avez confiées que dans le but de la saine gestion de notre relation./

From:
<https://mekong-delta.com/> - **Mekong-delta.com**

Permanent link:
<https://mekong-delta.com/fr/terms/commitments>

Last update: **2023/11/30 11:06**

