

Conditions Générales de Vente

Ceci est les conditions générales de vente de TransMékong.

1. Les Parties du Contrat

Cty TNHH Xuyên Mékong (**TransMékong**), Licence No. 1800503195 à Cần Thơ, République socialiste du Viêt Nam, fournit des services, propriété de et gérés directement par TransMékong ou ses filiales (ci-dessous: *TransMékong*): croisières à bord des Bassac, des services d'**hébergement** à terre et des **services à la destination** (collectivement ou séparément, les *Services*).

Le **Client** est la personne physique ou morale qui achète les Services à TransMékong.

Un **Passager** ou **Participant** est toute personne recevant les Services pour compte du Client.

Aucune Partie du Contrat ne peut faire ou laisser faire de fausse représentation explicite ou implicite de sa relation aux autres Parties, y-compris de la part de ses sous-traitants ou agents, ou la Réservation est réputée annulée de la part de cette Partie.

2. Le Contrat

En l'absence d'un autre accord signé entre le Client et TransMékong, l'accord entre TransMékong et le Client (le **Contrat** ou la **Réservation**) est entièrement régi par les présentes Conditions Générales de Vente et la Confirmation de Réservation établie par TransMékong.

La **Valeur du Contrat** est la valeur totale du Contrat, incluant les taxes locales et non sujet à commissions.

Le Contrat est applicable à partir de la Confirmation de Réservation, qui est la date à laquelle TransMékong a confirmé la réservation par écrit, et jusqu'au règlement de tout solde relatif à la Réservation.

Tous les mots à l'initiale capitale sont définis dans ce texte. Jour veut dire jour calendaire et non pas travaillé.

3. Les Services de TransMékong

Les Services pour une Réservation donnée sont listés dans la table des services de la Confirmation de Réservation établie par TransMékong pour cette Réservation, à l'exclusion de tout autre. Ils comprennent des services rendus en propre par TransMékong et quelques filiales, et de manière limitée des extensions à ces services.

Les services de TransMékong comprennent:

3.1 Bassac

Les services des Bassac incluent par nuit à bord le transport à bord, l'hébergement de chaque passager dans une cabine à deux places partagée, à lit double ou à lits jumeaux, trois repas, cu café du thé vietnamiens de l'eau minérale, deux visites à terre ou sur des petits bateaux, l'accès à bord sur une annexe.

Ne sont pas inclus dans les services des Bassac: le transfert routier ou en bateau rapide sauf s'il est spécifiquement mentionné dans le programme, l'assurance de voyage personnelle. Des services de bar et de

massage, des souvenirs sont disponibles à l'achat à bord.

Les **Croisières Découverte** suivent les inclusions et exclusions standard.

Les **Croisières Privées** sont chiffrées en respectant toutes les inclusions et exclusions standard. Elles peuvent être modifiées librement pour les services et le routage, avec pour seule limite ce qui est possible.

3.2 Croisières de jour et excursions

Les participants à des **services non-privés** bénéficient de Services collectifs avec d'autres participants, et partagent avec eux les guides, les moyens de transport et autres pendant toute la durée des services fournis.

Les participants à des **services en privé** ont l'attention exclusive du guide et l'usage exclusif des moyens relevant des Services. Ils peuvent toutefois croiser d'autres participants pendant la durée des Services.

Les Services identifiés nommément sont définis sur la page portant le même nom sur <https://mekong-delta.com> sur le courrier de Confirmation des Services. Les programmes peuvent cependant varier en fonction de la marée et du courant.

Les services et conditions plus généraux, tels que la politique familiale, le transfert routier, les guides et le logement par un tiers, sont sujets à la charte des services telle que définie sur https://mekong-delta.com/fr/terms/services_policy, qui peut être amendée de temps en temps.

3.3 Hébergement à terre

Ils comprennent

- [the Lighthouse](#)
- [Nam Bộ Boutique Hotel](#)

4. Réservation

Une réservation est faite directement auprès du siège de TransMékong à Cần Thơ ou à: sales@mekong-delta.com, sur la base de premier arrivé, premier servi.

4.1 Disponibilités

L'offre de TransMékong prend la forme d'un état de disponibilité des services, incluant les termes offerts au Client et les disponibilités à la date de cet état.

Sur demande, TransMékong peut garder certaines disponibilités par courtoisie envers un prospect pour un maximum de 7 jours calendaires, en attente de sa confirmation.

4.1.1 Disponibilité en attente de reroutage

Il peut arriver qu'on planifie de rerouter un bateau, en attendant l'accord d'autres clients.

Dans ce cas, TransMékong informe le Client du trajet escompté, et offre de réserver le passage selon l'itinéraire courant, et le Client est d'accord que l'itinéraire peut changer. TransMékong informera le Client dès que le reroutage est effectif ou abandonné.

4.2 Conditions de réservation

Les conditions requises pour une réservation sont les suivantes:

- Le Client confirme la réservation sur la base de l'offre de TransMékong,
- Le Client règle une fraction de la Valeur du Contrat à TransMékong comme acompte pour garantir la Réservation. Voyez les termes de paiement,
- Le compte du Client auprès de TransMékong ne présente pas d'arriéré de paiement.

Pour tout service sur une nuit ou plus, le Client fournit aussi:

- les noms et détails des Participants ou Passagers. (**Rooming List**),

4.3 Confirmation de Réservation

Quand les conditions de réservation sont remplies, TransMékong s'applique à confirmer la Réservation dans les plus brefs délais.

Ces conditions s'appliquent dès que TransMékong a confirmé la Réservation par écrit.

Lorsque TransMékong ne s'engage pas à l'avance (par ex. arrangements particuliers de cabine ou de literie pour une cabine en occupation seule), TransMékong prendra cependant note des préférences du Client afin de garder la possibilité d'optimisation à l'approche de la date de départ.

5. Termes de Paiement

Le Client s'engage à respecter les termes de paiement ci-dessous, ou le Contrat est réputé dénoncé, et la Réservation annulée par le Client, et la politique d'annulation s'applique.

En cas de retard de paiement de plus de 45 jours calendaires, le montant à payer sera majoré pro rata temporis au taux d'intérêt de prêt de la Banque Centrale du Vietnam à compter de la date d'échéance.

5.1 Bassac

Si les Services comprennent les services des Bassac, le Client paie le solde avant la date de Cut-Off telle que définie dans la politique d'annulation ci-dessous, tous les autres termes de paiement restant identiques aux précédents.

5.2 Croisières de jour et excursions

- Le Client règle un **acompte** de 25% de la Valeur du Contrat pour garantir la Réservation.
- Le Client paie le **solde** avant la date de No-Show telle que définie dans la politique d'annulation ci-dessous.
- Les Participants ou, sur accord préalable, le Client, paient les **suppléments survenus au cours des Services** à la fin ou avant la fin des Services.

5.3 Hébergements à terre

Les termes de paiement de chaque hébergement s'appliquent pour ce service:

- [Lighthouse](#)
- [Nam Bộ Boutique Hotel](#)

6. Politique d'annulation

L'annulation ou l'amendement de la Réservation est effective dès que TransMékong l'a confirmé par écrit.

Si les Services comprennent des services sur une nuit ou plus, les conditions d'annulation de ces services s'appliquent pour les services respectifs.

6.1 De la part du Client

Au cas où le Client annule la réservation avant ou à la Date de Cut-Off: TransMékong remboursera au Client tous les paiements reçus au compte du Contrat.

Autrement, si le Client annule la réservation avant ou à la date de No-Show : TransMékong retiendra l'Acompte et remboursera au Client tout paiement supplémentaire déjà reçu au compte du Contrat.

Si le Client annule la réservation après la Date de No-Show, la totalité de la Valeur du Contrat est due à TransMékong.

Tout paiement relatif à une Réservation annulée doit être effectué avant la date prévue du début des services, à moins que TransMékong n'y ait renoncé en vertu des paragraphes précédents.

Si TransMékong doit un remboursement au Client selon les termes ci-dessus, le Client peut proposer d'employer le solde pour d'autres services de TransMékong, ou TransMékong remboursera le Client à la date prévue du début des Services, cas auquel le coût du transfert bancaire reste à la charge du Client.

En cas d'annulation partielle, les règles d'annulation s'appliquent pour la différence de la Valeur du Contrat entre avant et après l'annulation partielle. Tout amendement de la date de départ après la date de Cut-Off est sujet aux mêmes conditions que l'annulation de la réservation originelle.

Pour une prestation comprenant plusieurs sortes de services, l'échéance applicable est la plus contraignante parmi les services inclus.

Les dates échéances pour nos services sont:

6.1.1 Échéances pour les Bassac

- Pour une *Croisière Découverte*, à laquelle les Passagers se joignent et où ils acceptent de partager le bateau avec d'autres passagers, la date de **Cut-Off** est 21 jours calendaires avant le départ prévu.
- Pour une *Croisière Privée*, où les Passagers s'approprient le bateau pour la durée des Services à l'exclusion d'autres passagers, la date de **Cut-Off** est 45 jours calendaires avant le départ prévu.
- Que la Réservation soit pour des Services privés ou non privés, la date de **No-Show** est 5 jours calendaires avant le départ prévu.

6.1.2 Croisières de jour et excursions

- la date de **Cut-Off** est 7 jours calendaires avant la date prévue du début des services.
- la date de **No-Show** est 2 jours calendaires avant la date prévue du début des services.

6.1.3 Hébergements à terre

Les conditions d'annulation de chaque hébergement s'appliquent pour ce service. Veuillez vous référer à:

- [Termes et conditions du Lighthouse](#)
- [Termes et conditions du Nam Bô Boutique Hotel](#)

6.2 De la part de TransMékong

TransMékong s'efforce de fournir à ses clients le meilleur service possible et de les faire revenir, et donc par tous les moyens fournira les services auxquels il s'est engagé à la réservation.

Tout au long des Services, la sécurité des Participants a priorité sur toute autre considération.

Au cas où pour quelque raison que ce soit la sécurité ne pourrait être assurée, TransMékong garde le droit de changer ou d'annuler tout ou partie des Services dans l'intérêt de toutes les parties au Contrat.

Au cas où TransMékong annulerait une part ou la totalité de ses Services, TransMékong proposera au Client une alternative de valeur équivalente.

7. Force Majeure

Sont **Force Majeure** toute condition climatique qui affecterait la sécurité des Services, mouvement populaire, catastrophe naturelle, réquisition des actifs, injonction par une autorité compétente ou les effets d'un tel événement sur la disponibilité des Services à la date et l'heure programmées du départ dans la confirmation de réservation.

En cas de Force Majeure, TransMékong ou le Client ne sauraient être tenus responsables de changements ou annulations d'aucun service.

8. Les Passagers et Participants

Le Client s'assure que les conditions de santé ou autre de ses Participants sont appropriées aux Services et ne posent pas de risque pour la sécurité des Services, pour eux-mêmes comme pour les autres.

Le Client accepte de fournir de plus amples informations à la demande de TransMékong si nécessaire pour faciliter la gestion de la Réservation.

8.1 Services sur une nuit ou plus

Les réservations pour des prestations sur une nuit ou plus, croisière ou hébergement, sont nominatives.

Le Client s'engage à informer les Participants à l'avance qu'ils doivent être en possession de leurs papiers d'identité avant le début des services.

8.2 Assurance

TransMékong n'offre aucune autre assurance que sa couverture responsabilité civile. Le Client recommande aux Participants de prendre une assurance personnelle pour couvrir les Services.

8.3 Horaires à respecter

Pour tout service non privé, le Client doit s'assurer que les Passagers soient présents à temps. Si les Passagers ne sont pas présents à l'embarquement et l'équipe n'est pas informée de leur situation, c'est un No-Show, et le bateau peut appareiller sans les Passagers.

Si une croisière appareille plus tard que prévu, TransMékong s'efforcera de fournir tous les services prévus, mais ne retardera pas la fin prévue des services.

8.3.1 Bassac

Pour les **Croisières Découverte**, l'heure de rendez-vous est 30 minutes avant l'heure de départ pour permettre le transfert à bord.

Si l'équipage a été informé à l'avance de l'heure estimée d'arrivée (ETA) des Passagers au point d'embarquement, le bateau peut attendre les Passagers jusqu'à 30 minutes après l'heure prévue du départ, mais pas plus de 10 minutes après l'ETA, ou un rendez-vous sera pris avec les passagers sur le chemin.

Pour les **Croisières Privées**, le bateau suivra le timing des passagers.

8.3.2 Croisières de jour

Pour les Services comprenant une croisière de jour, l'heure de rendez-vous est l'heure du départ, et le bateau peut attendre les passagers jusqu'à 15 minutes après l'heure prévue du départ.

8.4 Guide du Client

Seuls les Participants payants ont droit aux services de TransMékong. Cependant, si TransMékong ne peut pas arranger comme convenu un guide parlant une langue que les Participants comprennent, TransMékong s'efforcera, dans la limite des disponibilités pratiques, de permettre à un guide touristique vietnamien parlant la langue des Participants de les accompagner.

9. Changement des conditions économiques

Si des changements dans les impôts ou quelque autre sujet engageant légalement TransMékong survenant entre la Date de Réservation et la date effective des Services devaient affecter les coûts supportés de 10% ou plus, le Prix du Contrat devra être revu.

10. Conditions Générales de Vente en vigueur

Les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation, telles que disponibles ici et sur mekong-delta.com.

11. Litiges

La responsabilité de TransMékong pour tous les cas d'annulation ou de rupture du Contrat sera limitée au prix

déjà payé par le Client pour cette Réservation.

Toute réclamation survenant de l'exécution de ce Contrat doit être résolue à l'amiable entre les Parties du Contrat. Si aucun accord ne peut être atteint, elle sera portée pour arbitrage au Centre d'Arbitrage de la Chambre de Commerce et d'Industrie du Vietnam, les décisions duquel auront valeur légale d'obligation pour les Parties du Contrat.

Toute réclamation doit être soumise par écrit sous 30 jours après la survenance de l'événement qui lui donne cause, pour qu'une discussion puisse avoir lieu quant à un remboursement partiel ou total./

From:

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

Permanent link:

https://mekong-delta.com/fr/terms/sales_terms

Last update: **2024/02/21 10:13**

