



CONDITIONS GÉNÉRALES.

Ces conditions s'appliquent à chaque ascension du Kilimandjaro, trek du mont Meru, safari, séjour à Zanzibar et excursion à la journée réservés auprès de Kilimanjaro Nature Tours. En versant un acompte, vous confirmez que vous et chaque membre de votre groupe les acceptez.

3.0674°S • 37.3556°E

ARUSHA • TANZANIE

TÉLÉPHONE & WHATSAPP

+255 787 301 259

E-MAIL

info@kilimanjaronaturetours.com

ADRESSE

P.O. Box 611, USA River, Arusha

01

À propos de nous et champ d'application

- 1.1 « Nous », « notre » et « nos » désignent Kilimanjaro Nature Tours, P.O. Box 611, USA River, Arusha, Tanzanie.
- 1.2 « Vous » désigne le voyageur principal qui effectue la réservation ainsi que chaque personne voyageant sur cette réservation. Le voyageur principal confirme avoir 18 ans ou plus et être autorisé à accepter ces conditions pour l'ensemble du groupe.
- 1.3 Votre contrat avec nous se compose de votre devis écrit, de la confirmation de réservation et des présentes conditions. En cas de divergence entre votre devis et ces conditions, le devis prévaut.
- 1.4 Nous organisons des prestations fournies par des tiers, tels que lodges, camps, hôtels, vols intérieurs, ferries et autorités des parcs nationaux. Leurs propres conditions peuvent également s'appliquer à ces prestations.

02

Réservation, prix et paiement

RÉSERVATION ET ACOMPTÉ

- 2.1 Chaque voyage fait l'objet d'un devis écrit. Votre devis précise ce qui est compris et exclu, le prix par personne et les dates de paiement.
- 2.2 Pour confirmer votre réservation, nous demandons un acompte de 30 % du prix total du voyage. Votre réservation est confirmée une fois l'acompte reçu et une confirmation écrite envoyée. L'acompte sécurise vos dates, vos permis et vos hébergements.
- 2.3 Le solde est dû au plus tard 30 jours avant le début de votre voyage. Si vous réservez à moins de 30 jours de la date de départ, la totalité du prix est due à la réservation.

- 2.4 Si le solde n'est pas reçu à temps, nous pouvons considérer la réservation comme annulée par vous et appliquer les frais d'annulation de la section 3.

PRIX ET MODIFICATIONS DE PRIX

- 2.5 Tous les prix sont indiqués en dollars américains (USD) et s'entendent par personne, sauf mention contraire. Les prix dépendent de la voie, du nombre de jours, de la taille du groupe, de la saison et de la catégorie d'hébergement.
- 2.6 Jusqu'à réception du paiement intégral, nous pouvons appliquer un supplément en cas de hausse des tarifs des hôtels ou lodges, du coût du carburant ou de variation des taux de change.
- 2.7 Les frais de parc, les redevances de concession, la TVA et les autres taxes gouvernementales sont fixés par les autorités tanzaniennes. S'ils augmentent à un moment quelconque avant votre voyage, nous répercuterons la hausse à prix coûtant et vous montrerons la modification officielle. Nous n'ajoutons aucune marge à ces hausses.

MOYENS DE PAIEMENT

- 2.8 Vous pouvez payer par virement bancaire ou par carte via notre lien de paiement sécurisé Pesapal. Le paiement en espèces à l'arrivée n'est possible que sur accord écrit préalable.
- 2.9 Les frais bancaires et les frais de traitement des cartes sont à votre charge. Le montant que nous recevons doit être égal au montant facturé.

• SÉCURITÉ DES PAIEMENTS

2.10 Nos coordonnées bancaires figurent uniquement dans votre devis ou votre facture. Nous ne modifierons jamais nos coordonnées bancaires par e-mail ou par message. Si vous recevez une demande de paiement sur un autre compte, ne payez pas et contactez-nous d'abord par téléphone ou WhatsApp. Nous ne sommes pas responsables des paiements effectués sur des comptes erronés.

03

Annulation et modifications

ANNULATION DE VOTRE PART

- 3.1 Toute annulation doit nous être adressée par écrit, par e-mail ou WhatsApp. La date de réception est la date d'annulation. Les frais suivants s'appliquent :

JOURS AVANT LE DÉBUT DU VOYAGE	CE QUI VOUS EST REMBOURSÉ
Plus de 60 jours	Votre acompte, moins des frais administratifs de 100 USD par personne
De 30 à 60 jours	Aucun remboursement ; votre acompte est perdu
De 7 à 29 jours	50 % du prix total du voyage
Moins de 7 jours, ou non-présentation	Aucun remboursement

- 3.2 Les remboursements sont effectués dans les 30 jours suivant la date d'annulation, sur le compte ou la carte utilisés pour le paiement. Les frais bancaires et les frais de carte non remboursables sont déduits.
- 3.3 Si une personne d'un groupe annule, le prix pour les voyageurs restants peut être recalculé selon la nouvelle taille du groupe.
- 3.4 Aucun remboursement n'est accordé pour les prestations non utilisées une fois le voyage commencé. Cela inclut l'abandon anticipé d'une ascension pour cause de maladie, d'altitude, de condition physique ou de choix personnel, les safaris manqués ou les nuits non utilisées. Les frais supplémentaires d'une descente anticipée, tels que transferts ou nuits d'hôtel additionnels, sont à votre charge.

- 3.5** Si vous devez annuler pour raison médicale, justifiée par un certificat médical, vous pouvez reporter votre voyage dans un délai d'un an à compter de la date d'annulation, au lieu des frais prévus en 3.1. Toute hausse des frais de parc, taxes gouvernementales, tarifs hôteliers, coûts de carburant ou taux de change est à votre charge. Si vous ne voyagez pas dans ce délai d'un an, les frais prévus en 3.1 s'appliquent sur la base de la date d'annulation initiale.

MODIFICATIONS DE VOTRE PART

- 3.6** Nous nous efforcerons d'accepter les modifications de dates, de voies, d'hébergement ou de taille du groupe, sous réserve de disponibilité. Tout coût supplémentaire imposé par les prestataires ou les autorités est à votre charge. Reporter votre voyage de plus de 12 mois, ou à moins de 30 jours du départ, est considéré comme une annulation.

MODIFICATIONS ET ANNULATION DE NOTRE PART

- 3.7** La météo, l'état des routes et des sentiers, les déplacements de la faune, la réglementation des parcs et la sécurité peuvent imposer des modifications de votre itinéraire sur place. Votre guide décidera de la meilleure alternative sûre. Ces modifications n'ouvrent pas droit à remboursement.
- 3.8** Si nous devons apporter une modification importante avant le départ, comme une autre voie ou une catégorie d'hébergement inférieure, nous vous en informerons dès que possible. Vous pourrez accepter la modification, choisir un autre voyage, ou annuler avec remboursement intégral de ce que vous nous avez payé.
- 3.9** Si nous annulons votre voyage pour des raisons autres que celles prévues en 3.10, vous recevez le remboursement intégral de tous les paiements qui nous ont été faits. Nous ne sommes pas responsables des vols, visas, assurances ou autres frais que vous avez engagés vous-même.

ÉVÉNEMENTS INDÉPENDANTS DE NOTRE VOLONTÉ

- 3.10** Nous ne sommes pas responsables des modifications, retards ou annulations causés par des événements échappant à notre contrôle raisonnable. Exemples : catastrophes naturelles, conditions météorologiques extrêmes, épidémies, fermetures décidées par les autorités ou les parcs, troubles politiques, grèves, annulations de vols ou de ferries. Dans ces cas, nous vous proposerons de reporter votre voyage, ou de vous rembourser ce que vous nous avez payé, déduction faite des sommes déjà versées aux prestataires et aux autorités et non récupérables.

04

Votre voyage

DOCUMENTS DE VOYAGE ET SANTÉ

- 4.1** Vous êtes responsable d'un passeport valide (au moins 6 mois après votre séjour), de votre visa pour la Tanzanie et de tout certificat de vaccination exigé à l'entrée, comme la fièvre jaune en provenance d'un pays à risque. Nous ne sommes pas responsables des frais en cas de refus d'embarquement ou d'entrée.
- 4.2** Vous devez nous signaler lors de la réservation tout problème de santé, allergie, besoin alimentaire ou handicap. Nous pouvons demander un certificat médical attestant de votre aptitude à grimper ou à voyager.

ASSURANCE VOYAGE

• OBLIGATOIRE

4.3 L'assurance voyage est obligatoire. Votre police doit couvrir les soins médicaux, l'évacuation d'urgence (y compris le secours par hélicoptère) et le rapatriement. Pour le Kilimandjaro, elle doit couvrir le trekking jusqu'à 6 000 mètres. Nous recommandons vivement une couverture annulation et perte de bagages. Nous pouvons demander une attestation d'assurance avant votre voyage.

ASCENSION DU KILIMANDJARO ET DU MONT MERU

- 4.4** Le trekking en haute altitude comporte des risques réels, dont le mal aigu des montagnes. Atteindre le sommet n'est jamais garanti et dépend de votre santé, de votre acclimatation et de la météo.
- 4.5** Nos guides sont agréés et formés aux premiers secours en milieu isolé. Leurs décisions en matière de sécurité sont sans appel. Si votre guide décide que vous devez descendre, vous devez suivre cette décision. Aucun remboursement n'est accordé pour la partie non effectuée de l'ascension.

- 4.6 Le règlement du parc national du Kilimandjaro fixe un âge minimum pour les ascensions jusqu'au sommet (actuellement 10 ans). Les voyageurs de moins de 18 ans doivent être accompagnés d'un parent ou d'un tuteur légal.

SAFARIS

- 4.7 L'observation des animaux ne peut être garantie. Suivez toujours les consignes de votre chauffeur-guide et le règlement des parcs, notamment rester dans le véhicule sauf indication contraire.
- 4.8 Si un lodge ou un camp figurant dans votre devis n'est pas disponible, nous en fournirons un de niveau comparable.

POURBOIRES

- 4.9 Les pourboires pour les guides, porteurs, cuisiniers et chauffeurs-guides ne sont pas compris dans le prix, sauf mention dans votre devis. Nous vous fournissons des repères de pourboires avant votre voyage.

05

Responsabilité, comportement et droit applicable

NOTRE RESPONSABILITÉ

- 5.1 Nous apportons un soin raisonnable à la préparation et au déroulement de votre voyage. Nous ne sommes pas responsables des blessures, maladies, pertes ou dommages causés par vos propres actes, par les événements visés à la section 3.10 ou par des prestataires tiers échappant à notre contrôle, sauf lorsque la loi ne permet pas d'exclure cette responsabilité.
- 5.2 Notre responsabilité totale pour toute réclamation est limitée au prix que vous nous avez payé pour le voyage.
- 5.3 Vous êtes responsable de vos bagages, objets de valeur et effets personnels pendant toute la durée du voyage.

VOTRE COMPORTEMENT

- 5.4 Vous devez respecter les lois locales, le règlement des parcs, la faune et l'équipe. Nous pouvons mettre fin à votre participation sans remboursement si votre comportement met les autres en danger ou perturbe gravement le voyage. La Tanzanie interdit les sacs plastiques à usage unique ; n'en emportez pas.

PHOTOS ET VIE PRIVÉE

- 5.5 Nous utilisons vos données personnelles uniquement pour organiser votre voyage, conformément au Personal Data Protection Act de Tanzanie. Nous ne les partageons qu'avec les prestataires et autorités qui en ont besoin, comme les parcs et les lodges.
- 5.6 Nous pouvons utiliser des photos du voyage sur lesquelles vous apparaissez sur notre site et nos réseaux sociaux. Dites-le-nous par écrit si vous ne le souhaitez pas.

RÉCLAMATIONS

- 5.7 Si quelque chose ne va pas pendant votre voyage, dites-le à votre guide ou contactez-nous immédiatement afin que nous puissions y remédier sur place. Si le problème n'est pas résolu, adressez-nous une réclamation écrite dans les 30 jours suivant la fin du voyage. Nous répondons sous 14 jours.

DROIT APPLICABLE

- 5.8 Les présentes conditions sont régies par le droit de la République-Unie de Tanzanie. Tout litige ne pouvant être réglé à l'amiable relève des tribunaux d'Arusha.
- 5.9 Nous pouvons mettre à jour ces conditions. La version figurant sur notre site au moment de votre réservation s'applique à votre voyage.

KARIBU.

Bienvenue. Nous nous réjouissons de préparer votre voyage.

DERNIÈRE MISE À JOUR : SEPTEMBRE 2026

KILIMANJARONATURETOURS.COM