

Conditions particulières de vente

Préambule

S&E Agency Ltd est la marque de distribution des prestations touristiques de loisirs destinées en particulier aux enfants, aux adolescents d'une part et aux adultes d'autre part. Le but visé généralement de fournir des services liés à la planification, à la réservation et à la coordination de voyages pour les clients. Cela peut inclure la vente de billets d'avion, la réservation d'hébergements, la planification d'itinéraires, l'organisation de visites guidées, l'organisation de colonie de vacances et d'autres services connexes.

Le siège social est situé à YYUSSA PLAZA, 4 KG 11 Ave, Kigali Tel: 0798 697 163. Site web : www.sandeagency.com E-mail : reservation@sandeagency.com s.eagency50@gmail.com. Elle est enregistrée à Rwanda Development Board, institution qui a le tourisme dans ses attributions, avec Licence N° RDB/TL/2023/11/TA/00760.

Les prestations sont réservées à toute personne (les voyageurs ou les participants). Toute fois S&E Agency Ltd requiert des conditions particulières de vente qui s'appliquent dans le cadre de la réglementation Rwandaise en vigueur à l'instar de la **Loi N°12 ter/2014 du 05/2014 portant réglementation de l'industrie du tourisme au Rwanda**. Certaines dispositions de ladite loi sont portées à la connaissance du voyageur par S&E Agency Ltd avant tout engagement de sa part. S& E Agence mets à la disposition d'un du voyageur ou participant les fiches descriptives des prestations et, dans certains cas, les conditions particulières de paiement et d'annulation notamment, spécifiques à certains produits et prestations.

Le voyageur sera informé de toutes ces conditions de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du contrat de voyage. En validant son contrat.

Le voyageur reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes conditions ainsi que des descriptifs plus spécifiques des prestations choisies. Le défaut d'acceptation de tout ou partie des présentes conditions par le voyageur aura pour effet sa renonciation à tout bénéfice des prestations proposées par S&E Agency Ltd.

Les présentes conditions particulières de vente sont à jour dès leur publication et peuvent être soumis à modification selon les modifications de la loi de 2014 sur le

tourisme.

I. VENTES DE BILLETS D'AVION

I.1 Responsabilités du voyageur

- Le voyageur doit fournir des informations exactes lors de la réservation, y compris les détails du passeport, les noms des passagers, les dates de voyage, etc.
- Le voyageur doit respecter les conditions générales de réservation établies par S & E Agency. Cela inclut les règles d'annulation, de modification et de remboursement. En cas de changement de plan, le voyageur doit informer l'agence dans les délais spécifiés.
- Le paiement des services doit être effectué en conformité avec les termes et conditions établis par S & E Agency. Tout retard de paiement peut entraîner des frais supplémentaires ou l'annulation de la réservation.
- Les voyageurs doivent se familiariser avec les règles et réglementations des compagnies aériennes, y compris les politiques de bagages, les règles de sécurité, etc. En ne respectant pas ces règles, le voyageur pourrait être soumis à des sanctions de la part de la compagnie aérienne.
- Les voyageurs doivent être ponctuels pour les enregistrements, les embarquements et les correspondances. Les retards peuvent entraîner des frais supplémentaires ou même l'annulation des vols.
- En cas de problème pendant le voyage, le voyageur doit informer l'agence de voyage le plus tôt possible. Cela peut inclure des retards, des annulations de vol, des problèmes de bagages, etc.
- Les voyageurs doivent respecter les lois et réglementations en vigueur dans les pays de destination. Cela inclut les exigences en matière de visas, de douanes, de santé, etc.

I.2 Responsabilité de S&E Agency

S&E Agency Ltd apportera l'aide nécessaire au voyageur en difficulté, mais déclinera toute responsabilité et ne pourra se substituer financièrement au voyageur si une non-conformité lui est imputable, notamment dans les cas suivants :

- Frais générés pour la perte des titres de transport par le voyageur (frais et pénalités de réémission des billets et frais induits notamment en cas de prolongation du séjour dans le pays de destination) ;
- Dette contractée par le client auprès d'un tiers (ex. : extra dans les hôtels, etc.) ;
- Perte de pièces d'identité ou tout autre document indispensable à la sortie du pays de destination et au retour du pays d'origine, et toute autres engagements et responsabilités non contenu dans notre accord de voyage.
- S&E Agency Ltd ne saurait en aucun cas être engagée lorsque le dommage revêtant un caractère imprévisible ou inévitable est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage, ou résulte de circonstances exceptionnelles et inévitables (ex : guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, événements climatiques ou naturels tels que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable...).

I.3 Bagages

- Sont interdits dans les bagages les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses et notamment les articles explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants, toxiques ou radioactifs, les gaz comprimés et les objets non autorisés par les États.

Pour une meilleure information préalable, S&E Agency Ltd invite le voyageur à prendre connaissance des mesures relatives notamment aux liquides transportés dans les bagages en cabine. S&E Agency Ltd ne peut être tenue pour responsable en cas de refus par la compagnie d'embarquer un bagage.

- **D'appareil Ain ou en cabine (tout bagage non enregistré en soute) :** de manière générale, le transporteur admet un seul bagage en cabine par passager dont le volume est indiqué dans les conditions de transport et peut varier selon le type d'appareil. Ce bagage reste sous la responsabilité du voyageur pendant toute la durée du voyage.

- **Bagage en soute** : chaque compagnie aérienne a sa propre politique. De manière générale, une compagnie régulière autorise une franchise de 23 kg de bagage en classe économique. En cas d'excédent, s'il est autorisé, le passager devra s'acquitter d'un supplément auprès de la compagnie aérienne à l'aéroport, calculé par le transporteur par kg supplémentaire.

Lors de la réservation, le voyageur doit s'informer auprès de S&E Agency Ltd à propos de la politique adoptée par la compagnie aérienne en matière d'excédent de bagages.

- Conformément à la Convention de Montréal lorsqu'elle est applicable, en cas de perte, d'avaries, de vols de bagages enregistrés à l'arrivée du vol, le client doit impérativement établir un constat d'irrégularité bagages avant toute sortie définitive de l'aéroport. Une fois le constat établi, le client est invité à adresser à la compagnie aérienne la déclaration en y joignant les originaux des pièces dans un délai de 7 jours à compter du jour du sinistre. Les retards de livraison de bagage doivent quant à eux être signifiés par écrit au transporteur dans un délai de 21 jours à compter de leur livraison.
- S&E Agency Ltd ne peut être tenue responsable de tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine.

I.4 Animaux

- Les animaux ne sont pas admis.

I.5 Protection des données personnelles.

- Les données personnelles du voyageur collectées lors de la réservation ont pour finalité le traitement de la commande et la gestion de la réservation. Elles peuvent également être utilisées, avec accord préalable du voyageur, à des fins de communication commerciale ou d'opérations promotionnelles. S&E Agency Ltd peut être amenée à stocker, traiter ces informations et/ou à les transférer à des services internes ou à des tiers (tels que assurances,

compagnies de transport, sous-traitants, prestataires réceptifs, techniques, bancaires...) qui ne pourront accéder à ces données que pour les besoins liés à la commande et aux prestations afférentes et qui garantissent le même niveau de protection des données.

I.6 Résolution (Annulation)

- En cas de non-utilisation d'un billet d'avion pour quelque cause que ce soit, le billet d'avion n'est pas remboursable, et peut être reprogrammé à une nouvelle date avec des pénalités selon la politique de vente de ce billet par la compagnie.
- Dans le cas où le voyage ou le séjour sont annulés par S&E Agency Ltd le montant déposé par le client lui sera remboursé intégralement, sans indemnité.

I.7 Assurance voyage

- Dans le cadre des garanties souscrites à leur profit par **PRIME Insurance** au départ du Rwanda, tous les participants à un voyage ou à un séjour proposé par l'Agence S&E Agency Ltd bénéficient gratuitement de la garantie principale suivante : Responsabilité civile (dommages causés aux tiers).

II. COLONIES DE VACANCES

II.1 Règlement interne et comportement

Le participant au séjour et son responsable légal s'engagent au respect des obligations résultant du contrat et à l'observation d'un comportement respectueux au cours du séjour, à l'égard des personnes et des biens.

- Conformément aux dispositions du Code de la santé publique, la vente, la détention et la consommation de substances ou plantes vénéneuses classées comme stupéfiants sont interdites.
- Concernant la consommation d'alcool, S&E Agency Ltd applique la réglementation en vigueur. L'introduction d'alcool sur le centre est formellement

interdite. S&E Agency Ltd veille au respect de la santé des participants accueillis par une prévention des risques, une médiation systématique et un entretien avec le responsable légal du participant en cas de comportement déviant (drogue, alcool, tabac, violence). Ce positionnement éducatif peut amener le directeur du séjour à décider d'un rapatriement disciplinaire afin de préserver le bien-être et la sécurité du participant lui-même comme des autres participants inscrits au même séjour.

- Le régime des sorties est contrôlé et les participants s'engagent à respecter les horaires et les règles convenus avec les équipes d'encadrement.
- Le non-respect pendant le séjour du règlement interne de S&E Agency Ltd et du règlement propre à chaque centre partenaire de S & E Agency, entraînera le rapatriement du participant, sur décision de l'équipe de direction du centre. Par conséquent, suite à un rapatriement disciplinaire, le responsable légal du participant rapatrié s'engage à assurer son accueil en gare ou à l'aéroport, le jour de son retour anticipé. Dans ce cas, aucune somme ne sera remboursée et les frais supplémentaires occasionnés par ce retour anticipé seront à la charge du responsable légal ainsi que les frais liés au voyage aller et retour de l'accompagnateur missionné et les frais de mission de ce dernier.
- En inscrivant un participant à un séjour de colonie de vacances, ses responsables légaux acceptent la mise en œuvre éventuelle de leur responsabilité civile et s'engagent à en informer l'intéressé.
- Si la responsabilité de S&E Agency Ltd devait être mise en cause du fait d'actes de vandalisme, destruction volontaire ou vol commis par un participant pendant son séjour, y compris pendant le transport, S&E Agency Ltd exercera son recours en responsabilité à l'encontre du responsable légal du participant.
- D'une manière générale, S&E Agency Ltd déconseille la détention d'objets de valeur pendant le séjour dans les centres et décline toute responsabilité en cas de vol ou dommage d'objets qui ne lui auraient pas été confiés par le participant. Il est donc recommandé de confier les objets de valeur à l'encadrement qui les restituera au participant au moment de son départ

III.2 Déroulement des voyages et séjours

Tout séjour volontairement interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée par le participant, pour quelque cause que ce soit, ne donneront lieu à aucun remboursement.

- Lors de la conclusion du contrat, le participant doit attirer l'attention de S&E Agency Ltd sur tout élément déterminant de son choix et surtout besoin particulier le concernant susceptible d'affecter le déroulement du voyage ou du

séjour. S&E Agency Ltd indiquera au client si elle peut répondre contractuellement à ce besoin.

- S&E Agency Ltd indique qu'elle pourra être amenée à refuser l'inscription d'un voyageur à un quelconque de ses séjours en raison d'une pathologie spécifique physique ou mentale déclarée, qui pourrait perturber ou empêcher le bon déroulement du séjour concerné, aussi bien pour le participant lui-même que pour les autres participants inscrits au même séjour.
- La responsabilité du participant, ou de son représentant légal, sera engagée en cas de dissimulation au regard de S&E Agency Ltd d'un tel état pathologique sévère préexistant et contre-indiqué pour l'inscription du participant et donc sa participation à un séjour.

Confronté à une telle situation, S&E Agency Ltd pourra, dès la connaissance des faits, refuser le départ ou procéder au rapatriement en cours de déroulement de séjour aux frais du participant. S&E Agency Ltd rappelle également qu'elle n'est pas en mesure de garantir au participant le bénéfice d'un régime alimentaire particulier.

- Le participant ou son représentant légal sont tenus de signaler lors de l'inscription tout état médical (allergies etc.) nécessitant une attention particulière.

II.3 Prix

- Tous les prix sont exprimés en francs rwandais pour les Rwandais et en dollars pour les étrangers. Ils sont donnés à titre indicatif et peuvent être soumis à variation à la hausse ou à la baisse dans le cadre de la révision de prix indiquée au contrat.
- Seuls les prix indiqués lors de l'inscription définitive et figurant par conséquent sur la facture remise ou expédiée à tout participant lors de son inscription seront fermes et définitifs.

II.4 Disponibilité

- Nos propositions de séjours et de voyages sont effectuées dans la limite des places disponibles mises en vente, tenant compte de toutes les contraintes de production et de commercialisation de l'organisateur, pouvant entraîner la disparition partielle ou totale, temporaire ou définitive des places mises en vente.

II.5 Modalités d'inscription et de paiement

- Pour que l'inscription puisse être prise en compte, renseigner le formulaire en ligne et joindre obligatoirement la totalité du prix du séjour choisi. Le contrat de voyage ou la confirmation de contrat seront adressés au voyageur par les mêmes voies électroniques.
- Le participant peut effectuer son inscription par courrier électronique via le site Internet www.sandeagency.com ou par reservation@sandeagency.com. S&E Agency Ltd accepte les moyens de paiement suivants : Chèque bancaire (à l'ordre de S&E Agency Ltd), carte bancaire (Visa et Mastercard), et espèces (paiement en espèce).

Attention ! Un séjour est considéré comme soldé lorsque le solde correspondant est constaté "encaissé" par la comptabilité de S&E Agency Ltd.

II.6 Conditions particulières aux séjours et circuits à l'étranger

- Transports par vols spéciaux : les conditions de nos voyages, circuits ou séjours réalisés avec des vols spéciaux (vols charters), nous obligent à préciser qu'aucune place abandonnée volontairement ou involontairement à l'aller comme au retour ne peut être remboursée, même dans le cas d'un report d'une date à une autre. De plus en plus, en raison de l'intensité du trafic aérien et suite à des événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques...) des retards, des annulations ou des surréservations peuvent avoir lieu et sont notamment règlementés par les dispositions du Règlement applicables au transporteur effectif en faveur du passager.

II.7 Formalités

Les formalités mentionnées sont requises pour les ressortissants rwandais et étrangers.

- En aucun cas, S&E Agency Ltd ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des voyageurs qui doivent prendre à leur charge la vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport généralement valable 6 mois après la date de retour de voyage, visa, certificat de santé, etc.) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets.

- Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un voyageur de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison, entraînant un retard, le refus à l'embarquement du voyageur ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du voyageur qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que S&E Agency Ltd ne rembourse ni ne remplace la prestation.

II.8 Modifications

Du fait de S&E Agency Ltd :

- Lorsque, avant le départ, S&E Agency est contrainte de modifier un élément essentiel du contrat en raison d'un événement extérieur, le participant peut dans un délai de 7 jours, après en avoir été averti, soit annuler son contrat sans frais soit accepter de participer au voyage ou au séjour modifiés ; dans ce cas, un avenant au contrat sera alors conclu, précisant les modifications apportées et la diminution ou l'augmentation du prix entraînées.

Annulation du fait du participant :

- Toute annulation doit être notifiée par écrit au siège de S&E Agency Ltd, par mail 20 jours avant le départ du participant. Quel que soit le motif de l'annulation, les sommes suivantes seront retenues :
 - ✓ Entre 15 et 20 jours avant le départ : 20% du coût total du séjour ;
 - ✓ Entre 10 et 15 jours avant le départ : 50% du coût total du séjour ;
 - ✓ Entre 5 et 10 jours avant le départ : 70% du coût total du séjour ;
 - ✓ Moins de 5 jours avant le départ ou absence le jour du départ : 100% du coût total du séjour. Aucun remboursement ne pourra être consenti pour un séjour écourté, quelle qu'en soit la raison.

Les frais de participation sont conservés quelle que soit la date de l'annulation.