

Conditions Générales Suprateam Travel

1. Conclusion du contrat

Le contrat est conclu dès que le client effectue une réservation et que celle-ci est confirmée par écrit par Suprateam Travel. La confirmation est envoyée par e-mail ou tout autre moyen convenu. Avec cette confirmation, le contrat devient contraignant, et les deux parties (client et agence de voyage) sont liées par les prestations et tarifs convenus.

Suprateam Travel est responsable de l'exécution correcte des prestations de voyage indiquées dans le contrat et assume la responsabilité de leur fourniture, que ce soit par ses propres services ou par des tiers mandatés (ex. hôtels, prestataires de transport). Toutefois, la responsabilité de Suprateam Travel est exclue si des défauts ou dommages résultent de forces majeures, d'événements imprévisibles ou du comportement du voyageur lui-même.

2. Protection des données / Compagnie aérienne exécutante

Suprateam Travel collecte et conserve les données des clients uniquement dans le cadre de la gestion du voyage, de l'exécution du contrat et du suivi clientèle.

3. Acompte

En principe, aucun acompte n'est demandé. Pour de grands projets ou voyages spéciaux, cela peut toutefois être requis. Dans ce cas, des règles spécifiques, négociées au cas par cas, seront appliquées.

4. Paiement du voyage

La facturation par Suprateam Travel a lieu dès réception de votre commande via le formulaire de confirmation/facture. Toutes les factures doivent être réglées de manière à ce que le paiement soit reçu par Suprateam Travel au moins 30 jours avant le départ. Le paiement se fait sur le compte indiqué sur la facture.

5. Annulation et désistement

Les frais d'annulation facturés par Suprateam Travel sont les suivants :

- 60 à 30 jours avant le départ : 25 % du montant de la facture
- 29 à 15 jours avant le départ : 50 % du montant de la facture
- 14 à 7 jours avant le départ : 75 % du montant de la facture

SUPRATEAM TRAVEL

Avenue Hassan I. n°11. 45800 Tinghir . Maroc – BP12
Phone: +212 (0) 524 83 29 89 -- Mobile: +212 (0) 661 24 36 02
Web: www.supratravel.com Email: info@supratravel.com



- 7 à 0 jours avant le départ : 100 % du montant de la facture

****Cas où un changement de réservation n'est pas possible****

Dans certains cas, comme les changements très proches du départ (moins de 30 jours), des frais de modification peuvent s'appliquer.

6. Passeport, visa, vaccinations

Les participants sont responsables du respect des exigences individuelles en matière de passeport, visa, douane, devises et vaccinations, ainsi que de l'obtention des documents nécessaires.

7. Modifications du programme et des prix

Suprateam Travel se réserve expressément le droit de modifier le programme de voyage ou certaines prestations (ex. hôtel, transport, excursions) en cas de circonstances imprévues ou pour des raisons de sécurité. Dans ces cas, Suprateam Travels'efforcera de proposer des prestations de remplacement équivalentes.

8. Réclamations

****Signalement des défauts pendant le voyage****

Si le client constate des irrégularités ou des défauts (hébergement, transport, excursions) pendant son voyage au Maroc, il doit les signaler immédiatement au guide ou au représentant local. La direction locale s'efforcera de résoudre rapidement le problème ou de trouver une solution satisfaisante.

****Délai pour signaler les défauts****

Les défauts non signalés immédiatement ne peuvent plus être pris en compte. Le client doit faire part des problèmes dès que possible, idéalement immédiatement, et au plus tard 24 heures après leur survenue.

****Réclamations après le voyage****

Les réclamations déposées après le voyage doivent parvenir par écrit à Suprateam Travel au plus tard 4 semaines après la fin du voyage. Les réclamations tardives ne pourront plus être traitées.

****Examen des réclamations****

Toutes les réclamations reçues sont examinées avec soin. Suprateam Travel informera le client dans un délai raisonnable de l'existence ou non d'une indemnisation ou d'un remboursement.

9. Responsabilité et exclusion des demandes

Suprateam Travel n'est pas responsable des défauts résultant de force majeure, de circonstances imprévisibles ou du comportement du voyageur (retards, mauvais comportement, non-respect

des conditions de voyage). Aucune réclamation ne pourra être faite si le défaut résulte de circonstances échappant au contrôle de Suprateam Travel ou de ses partenaires.

10. Informations importantes

- ****Communication sur place**** : Le client doit tenter de résoudre les problèmes directement avec le représentant local avant de déposer une réclamation après le voyage.
- ****Délais et formalités**** : Le respect des délais est essentiel pour que Suprateam Travel puisse traiter rapidement les réclamations.
- ****Responsabilités**** : En cas de réclamation fondée, Suprateam Travels s'engage à trouver une solution. Le type de solution (service de remplacement, remboursement ou autre indemnisation) dépendra du contrat et des circonstances.

11. Devoirs et responsabilités des clients

Les clients de Suprateam Travels s'engagent à respecter les règles suivantes durant leur voyage :

1. ****Respect des communautés locales**** : comportement respectueux envers les habitants, protection des biens, culture, traditions et environnement.
2. ****Tolérance zéro envers l'exploitation**** : interdiction de toute exploitation sexuelle, violence ou comportement illégal, en particulier envers les mineurs.
3. ****Respect des consignes de sécurité et du personnel**** : suivre les instructions du personnel, guides et prestataires pour garantir la sécurité.
4. ****Comportement responsable**** : interdiction des substances illégales et des comportements nuisibles.