

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

EN CONFIRMANT VOTRE VOYAGE AVEC MADABLUE, VOUS CONFIRMEZ AVOIR PRIS CONNAISSANCE DU CONTENU DE NOTRE OFFRE, ET VOUS CONFIRMEZ AVOIR ACCEPTE LES PRESTATIONS, LE TARIF ET LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE QUI VOUS SONT PROPOSES.

PRÉAMBULE

Votre satisfaction est notre priorité pour l'organisation de votre voyage, afin d'en faire un moment agréable et inoubliable. Avant la validation finale, Madablue reste à votre écoute pour des précisions dont vous aurez besoin. La réussite de votre voyage dépend fortement de son niveau de préparation.

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») s'appliquent aux réservations de séjours Individuels ou de Groupes effectuées auprès de Madablue à l'exclusion de toute autre réservation.

Le Participant ou Voyageur reconnaît, en son nom propre, avoir pris connaissance intégralement des présentes Conditions Générales de Vente, des conditions particulières propres à certaines prestations, ainsi que de tous les termes de l'Offre et du devis, avant toute confirmation d'inscription.

I. Définitions

- « **Client** » : désigne toute personne, non-professionnelle du voyage, qui commande une ou plusieurs Prestations proposées par Madablue.
- « **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** » : désigne les présentes conditions contractuelles, applicables à toute commande de prestations de voyage effectuée par un Client auprès de Madablue.
- « **Destination** » désigne le circuit touristique incluant un Forfait proposé par Madablue, identifié notamment par les appellations suivantes : NORD, RN7, EST ou OUEST.
- « **Package** » : désigne la combinaison d'au moins deux services de voyage vendus dans un même ensemble contractuel pour les besoins d'un même voyage ou séjour.
- « **Groupe** » : désigne un ensemble de quatre (04) à douze (12) personnes partageant un même Forfait et une même date de départ. Ce groupe est constitué par Madablue selon les inscriptions et réservations reçues.
- « **Participant** » ou « **Voyageur** » : désigne toute personne bénéficiaire d'un ou plusieurs Forfaits proposés par Madablue, et intégrée à un ou plusieurs Groupes.
- « **Prestation** » : désigne tout service proposé par Madablue et inclus dans un Forfait. Cela peut inclure, de manière non limitative : l'hébergement, la restauration, les droits d'entrée dans les parcs nationaux et réserves publiques ou privées, les services de guidage, la location de véhicules, ainsi que les transferts terrestres, maritimes ou fluviaux.
- « **Prestataire** » : désigne tout fournisseur de prestations notamment les transporteurs routiers (société de location de voiture), maritimes ou fluviaux, les compagnies aériennes, les établissements hôteliers et de restauration et les guides locaux.
- « **Réservation** » : désigne l'acte par lequel un Client s'engage auprès de Madablue pour un ou plusieurs Forfaits proposés, validé par écrit et accompagné d'un acompte selon les conditions prévues.

II. Description du Package

Madablue propose à ses Participants ou Voyageurs un ou plusieurs packages sur mesure que ce soit Individuel ou de Groupe.

Dans son ensemble, Madablue propose des packages incluant: hébergement avec petit-déjeuner , repas, location de voiture, billets d'avion, transfert aéroport, visites et excursions, assistance.

Les prestations proposées par Madablue sont conçues pour s'adapter aux attentes, aux préférences et au budget de chaque Client.

III. Madagascar : destination d'aventure – Acceptation des risques – Assurance

Madagascar est une destination d'aventure et d'authenticité. Le voyage sur l'île peut impliquer des conditions particulières : infrastructures limitées, routes difficiles d'accès, conditions climatiques changeantes, éloignement des structures médicales, aléas logistiques, etc.

En confirmant son inscription, le Participant ou Voyageur reconnaît avoir été informé de ces spécificités et les accepte en toute connaissance de cause. Il comprend que ces conditions peuvent entraîner des imprévus, incidents ou modifications indépendantes de la volonté de Madablue..

En conséquence, le Participant ou Voyageur assume pleinement les risques liés à la nature du voyage et renonce à engager la responsabilité de Madablue pour tout incident, imprévu ou difficulté survenant dans ce cadre.

Il est fortement recommandé que chaque Participant ou Voyageur souscrive avant son départ une assurance voyage personnelle couvrant, a minima :

- les frais médicaux et d'hospitalisation,
- le rapatriement sanitaire,
- les annulations, retards, pertes ou vols de bagages,
- tout autre événement susceptible de perturber le bon déroulement du voyage
- la pratique des activités sportifs et à risque : plongée sous-marine, kite-surf, escalade, etc..

Le client est responsable de son adhésion et du contrat d'assurance souscrit à son nom.

En l'absence de souscription à une assurance adaptée, le Voyageur assume seul l'entière responsabilité des conséquences financières, matérielles et personnelles pouvant résulter d'un incident, d'un accident, d'un imprévu ou d'un dommage subi ou causé au cours du voyage. Aucun remboursement ou indemnisation ne pourra être réclamé à ce titre à l'agence.

III. Inscription et confirmation

À la demande du Participant ou du Voyageur, formulée par courrier électronique ou via le formulaire d'inscription disponible sur le site internet de Madablue, une offre de circuit personnalisée, accompagnée d'un devis chiffré, est transmise en retour.

Cette offre comprend les informations essentielles relatives :

- aux tarifs proposés,
- aux dates envisagées,
- ainsi qu'aux principales caractéristiques des prestations composant le forfait.

Le Voyageur confirme l'offre proposée par l'envoi d'une réponse écrite mentionnant l'objet du forfait validé.

La confirmation du voyage vaut acceptation expresse et sans réserve des présentes clauses ainsi que des conditions particulières de vente.

L'inscription ou la confirmation est subordonnée au versement d'un premier acompte correspondant à trente-pour cent (30 %) du montant total des Prestations. L'inscription devient effective à compter de la réception dudit acompte, suivant la date de réservation.

IV. Tarification et Modalités de Règlement

4.1 Devise de facturation

Les prix des prestations proposées par Madablue sont exprimés exclusivement en euros (€), sous forme de forfaits.

Ces forfaits peuvent être établis par personne, par groupe ou par famille, en fonction de la nature du voyage, du nombre de participants et des services inclus. La formule retenue est précisée dans le devis ou l'offre personnalisée transmise au client.

12.2 Moyens de paiement

Le règlement des prestations peut s'effectuer selon les modalités suivantes :

- **Par virement bancaire** : les éventuels frais de virement sont à la charge exclusive du participant ou voyageur. Les coordonnées bancaires (RIB) du compte en devise seront communiquées sur demande.
- **Par carte bancaire VISA** : un lien de paiement sécurisé en devise locale sera transmis au client par voie électronique.

12.3 Échéances de paiement

Le solde du montant total du voyage doit être réglé intégralement par le client selon les délais suivants :

- **Au plus tard 60 jours** avant la date de la première prestation pour les voyages organisés en groupe ;
- **Au plus tard 30 jours** avant la date de la première prestation pour les voyages privatifs ou individuels.

Tout défaut de règlement dans les délais impartis pourra entraîner l'annulation des prestations, sans remboursement des sommes déjà versées, conformément aux conditions d'annulation prévues dans les présentes.

V. Disponibilité, Surbooking des hébergements et Panne de véhicule

5.1 Disponibilité des hébergements

La disponibilité des hébergements mentionnés dans les propositions ou devis communiqués par Madablue est donnée à titre indicatif et reste sujette à confirmation au moment de l'inscription, de la validation ou du paiement.

La confirmation définitive des hébergements est établie par Madablue uniquement au moment de la validation du forfait par le versement d'un acompte.

En cas d'indisponibilité ou de surbooking de l'hébergement initialement prévu, Madablue se réserve le droit de modifier celui-ci par un établissement de catégorie et de confort équivalents, sans que cela ne puisse justifier une annulation du contrat ou une demande d'indemnisation.

5.2 Panne de véhicule de location

En cas de panne du véhicule de location au cours du circuit, Madablue s'engage à assurer un dépannage dans les meilleurs délais, selon les conditions suivantes :

- soit par **la réparation du véhicule sur place**, si cela est possible rapidement ;

- soit par **l'envoi d'un véhicule de remplacement**, aux frais de Madablue, lorsque la réparation n'est pas réalisable dans un délai raisonnable.

L'objectif est d'assurer la continuité des prestations prévues au programme. Toutefois, Madablue ne pourra être tenue responsable des retards ou désagréments momentanés causés par des pannes mécaniques, dès lors qu'une solution a été apportée.

VI. Révision des Tarifs

Madablue pourra être amené à modifier les prix de ses Prestations à la hausse dans les limites légales prévues et selon les modalités suivantes :

- Variation du cours des devises. Cette incidence serait intégralement répercutée. Cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur les prestations facturées en devises à Madablue
- Variation du coût de transport, lié notamment au coût du carburant, des taxes et redevances obligatoires payées auprès de nos prestataires de transport. Toute variation sera intégralement répercutée dans le prix de vente de la prestation. Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, l'information sera transmise au Participant ou Voyageur au plus tard 20 jours avant le départ sur un support durable. En cas de hausse supérieure à 20 %, le Participant ou Voyageur pourra résilier son Forfait sans frais dans un délais de 15 jours. Passé ce délai, l'absence de réponse du Participant ou Voyageur sera considérée comme une acceptation de sa part de l'augmentation des tarifs.

VII. Conditions d'Annulation par le Participant

Toute annulation de la part du participant ou voyageur, après confirmation de la réservation, entraîne l'application des frais suivants, calculés sur le montant total des prestations réservées :

- **Entre 90 et 61 jours avant le départ** : → **10 %** du montant total des prestations, avec un **minimum de 100 € par personne**. Ces frais correspondent à la part non remboursable des engagements contractuels.
- **Entre 60 et 46 jours avant le départ** : → **35 %** du montant total des prestations.
- **Entre 45 et 31 jours avant le départ** : → **50 %** du montant total des prestations.
- **À partir de 30 jours avant le départ ou en cas de non-présentation (no show)** : → **100 %** du montant total des prestations.

VII. Conditions d'annulation par Madablue

En cas d'annulation par Madablue après la confirmation, Madablue s'engage à rembourser intégralement le Participant ou Voyageur des paiements effectués et n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire.

VIII. Transport aérien

8.1 Vols internationaux – Vols régionaux – Vols intérieurs

MADABLUE propose un service de réservation et d'émission de billets d'avion pour les vols internationaux, régionaux et domestiques.

Ce service inclut la recherche, la réservation, la gestion et l'émission des titres de transport auprès des compagnies aériennes partenaires ou via les systèmes de distribution globaux (GDS).

Toute réservation effectuée par MADABLUE donne lieu à la facturation de frais de service, dont le montant est communiqué à l'envoi de l'offre et avant la confirmation de l'émission du billet.

Ces frais couvrent le traitement administratif et le suivi de dossier.

Les tarifs des billets, taxes et frais de service sont susceptibles de varier selon les disponibilités, les conditions des compagnies aériennes et la date d'achat.

Une fois le billet émis, les conditions de modification, d'annulation ou de remboursement dépendent exclusivement des règles tarifaires appliquées par la compagnie aérienne, et seront précisées au client au moment de la réservation.

Il est vivement conseillé de choisir une classe tarifaire incluant des conditions de modification et de remboursement, notamment en cas d'annulation ou de changement de programme.

Le client devra obligatoirement fournir les noms et prénoms strictement conformes à ceux figurant sur son passeport et d'envoyer une copie lisible de son passeport.

Toute erreur ou modification après émission nécessitera le rachat intégral du billet, à la charge exclusive du client.

8.2 Retard ou annulation de vols intérieurs ou internationaux

Madablue ne saurait être tenue responsable en cas de retard ou d'annulation de vol avec ou sans préavis, qu'il soit intérieur ou international, quelle qu'en soit la cause (conditions météorologiques, problèmes techniques, grèves, décisions administratives, etc.).

8.2.1) Les compagnies aériennes sont légalement tenues de prendre en charge les frais de transfert, d'hébergement et de restauration dans les cas prévus par leur réglementation.

Tous les autres frais consécutifs à un retard ou une annulation, non couverts par la compagnie aérienne, restent à la charge exclusive du client.

Aucune compensation ne pourra être exigée auprès de Madablue.

8.2.2) Si le retard ou l'annulation d'un vol intérieur empêche la réalisation d'une prestation prévue au programme (transfert, excursion, nuitée, etc.), Madablue ne pourra en être tenue responsable. Aucun remboursement ni indemnisation ne pourra être exigé pour les prestations non consommées.

8.2.3) En cas de correspondance manquée entre un vol intérieur et un vol international, tous les frais consécutifs (rachat de billet, nuitées, repas, transferts, etc.) sont à la charge du client. Aucune réclamation à ce titre ne pourra être adressée à Madablue.

8.3 Annulation ou modification du voyage par le client

En cas d'annulation ou de modification du voyage par le client, ayant une incidence sur ses titres de transport, il convient de se référer à la classe tarifaire appliquée par la compagnie aérienne. Tous les frais, pénalités et différences tarifaires sont à la charge exclusive du client.

ATTENTION : Les pénalités appliquées par les compagnies aériennes varient en fonction de la classe de réservation de votre billet. Certains billets sont non remboursables, tandis que d'autres sont remboursables avec pénalités. En cas d'annulation des billets après émission, Madablue avisera le Participant ou Voyageur, au cas par cas, des pénalités appliquées par la compagnie.

À noter : Ces conditions sont susceptibles d'être modifiées par le prestataire au moment de l'inscription ou de l'annulation. Le cas échéant, Madablue s'engage à en informer immédiatement le Participant ou Voyageur afin qu'il puisse procéder aux démarches nécessaires pour régulariser la situation.

8.4 Modifications et imprévus liés aux horaires des vols intérieurs

Les rotations et horaires des vols intérieurs peuvent ne pas être disponibles au moment de l'établissement du devis.

De plus, les compagnies aériennes peuvent modifier leurs horaires sans préavis, y compris après émission des billets.

Madablue ne saurait être tenue responsable de ces modifications, qu'elles soient anticipées ou de dernière minute.

Des ajustements de programme (départs très tôt le matin, arrivées tardives, modifications de journées) peuvent s'avérer nécessaires.

Aucun frais supplémentaire ne sera pris en charge ni aucune indemnisation versée par Madablue à ce titre.

8.5 Bagages confiés à la compagnie aérienne

Dès l'enregistrement auprès de la compagnie aérienne, les bagages relèvent de la seule responsabilité du transporteur.

En cas de perte, vol, détérioration ou retard, le client devra adresser directement sa réclamation à la compagnie aérienne concernée.

Madablue ne pourra être tenue pour responsable en cas de sinistre sur les bagages.

En conséquence, le Participant ou Voyageur assume pleinement les risques liés à la nature du voyage et renonce à engager la responsabilité de Madablue pour tout incident, imprévu ou difficulté survenant dans ce cadre.

IX. Formalités administratives

Il incombe au Participant ou Voyageur de s'assurer qu'il est en possession de l'ensemble des documents requis pour la réalisation de son voyage, notamment un passeport en cours de validité, le visa pour entrer sur le territoire ainsi que tout autre document ou justificatif transmis par Madablue.

X. Responsabilité

1- Responsabilité Civile Professionnelle

Conformément à la réglementation en vigueur régissant la profession d'agent de voyage à Madagascar, Madablue a souscrit une assurance Responsabilité Civile et Professionnelle auprès de la compagnie **ARO**. Cependant, cette couverture ne se substitue en aucun cas à la responsabilité civile individuelle que chaque participant est tenu de posséder pour couvrir ses propres actes et dommages éventuels.

2- Responsabilité et Risques Inhérents au Voyage

La responsabilité de Madablue ne saurait être engagée dans les cas où l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat serait imputable :

- au client lui-même,
- à un tiers dont la prestation ne peut pas être garantie par Madablue (ex : L'Etat ou autre)
- ou à un cas de force majeure (ex :catastrophes naturelles,...)

Madablue ne saurait être tenue responsable notamment en cas de :

- absence ou non-conformité des documents administratifs et/ou sanitaires du client (passeport, visa, carnet de vaccination, etc.),
- perte ou vol de billets d'avion ou de documents personnels,
- guerre, troubles politiques, manifestations, grèves, conditions climatiques défavorables,
- encombrement de l'espace aérien ou retard de vol (y compris pour raisons de sécurité),
- panne, retard, perte, vol ou détérioration de bagages,
- injonction ou décision d'une autorité administrative.

3- Responsabilité du Participant

Chaque participant s'engage à respecter scrupuleusement les consignes de sécurité et les instructions données par les représentants ou guides locaux. Il lui appartient également de veiller personnellement à ses documents de voyage, notamment son passeport.

Madablue ne saurait être tenue responsable en cas de perte ou de vol de documents d'identité ou de voyage. Tous les frais relatifs à l'obtention de nouveaux documents (déplacements, hébergements, démarches consulaires, repas, etc.) sont à la charge exclusive du participant. Aucun remboursement ne pourra être exigé au titre des prestations non consommées en raison de la perte ou du vol de ces documents.

Les voyages organisés par Madablue peuvent comporter des difficultés physiques, se dérouler dans des zones reculées. Les participants acceptent que ces circuits puissent les exposer à des conditions particulières : routes en mauvais état, absence de réseau téléphonique ou internet, éloignement ou inexistence de structures médicales, instabilités politiques ponctuelles, risques sanitaires. Ces éléments font partie intégrante du voyage et nécessitent une préparation adéquate et un esprit d'adaptation.

XI. Conformité – Réclamations

11.1 Exécution des prestations

Madablue est responsable de la bonne exécution des prestations incluses dans le forfait touristique vendu, conformément aux dispositions contractuelles convenues. Elle s'engage à fournir l'assistance nécessaire au participant ou voyageur en cas de difficulté survenant durant le voyage, dans la limite de ses moyens et responsabilités.

11.2 Obligation de signalement

Le participant ou voyageur est tenu de signaler sans délai toute non-conformité constatée lors de l'exécution des prestations, soit directement à Madablue, soit au prestataire local concerné, afin de permettre une intervention rapide.

Ce signalement doit être effectué **pendant le déroulement du voyage**, dans un délai raisonnable.

11.3 Réclamation formelle

Pour être recevable, toute réclamation formulée auprès de Madablue doit :

- être **adressée par écrit** (courrier ou courriel) à madablue@madablue.com accompagné de toutes les pièces justificatives.
- et être transmise **dans les 7 jours au plus tard après la fin du séjour**.

Madablue s'engage, lorsqu'elle n'est pas directement responsable de la prestation concernée, à transmettre la réclamation au prestataire concerné, afin que celui-ci puisse, le cas échéant, examiner une éventuelle demande de dédommagement.

Madablue agit alors comme intermédiaire, sans préjuger de la décision finale du prestataire.

XI. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies et interprétées conformément au droit en vigueur à Madagascar.

Les Parties conviennent expressément que les tribunaux compétents de Madagascar auront juridiction exclusive pour connaître de tout litige ou réclamation, qu'il soit contractuel ou extracontractuel, découlant de ou en relation avec les présentes Conditions Générales de Vente.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SALE

BY CONFIRMING YOUR TRIP WITH MADABLUE, YOU CONFIRM THAT YOU HAVE READ THE CONTENTS OF OUR OFFER, AND THAT YOU ACCEPT THE SERVICES, RATES AND GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SALE PROPOSED.

PREAMBLE

Your satisfaction is our top priority when organizing your trip, to make it a pleasant and unforgettable experience. Before final approval, Madablue is always ready to listen to your needs for any further details you may require. The success of your trip depends to a large extent on its level of preparation.

The present General Terms and Conditions of Sale ("GTCS") apply to bookings of Individual or Group stays made with Madablue to the exclusion of all other bookings.

The Participant or Traveler acknowledges, on his or her own behalf, that he or she has fully read and understood these General Terms and Conditions of Sale, the special conditions specific to certain services, as well as all the terms of the Offer and the quotation, before confirming his or her registration.

I. Definitions

- **"Customer»:** refers to any non-travel professional who orders one or more Services offered by Madablue.
- **« General Terms and Conditions of Sale » or « GTCS »:** refers to the present contractual conditions, applicable to all orders for travel services placed by a Customer with Madablue.
- **« Destination »** refers to the tourist circuit including a Package offered by Madablue, identified in particular by the following designations: NORTH, RN7, EAST or WEST.
- **« Package »:** refers to the combination of at least two travel services sold in a single contractual package for the purposes of a single trip or stay.
- **"Group»:** refers to a group of four (04) to twelve (12) people sharing the same Package and the same departure date. This group is constituted by Madablue according to the registrations and reservations received.
- **"Participant" or "Traveller":** refers to any person benefiting from one or more Packages offered by Madablue, and included in one or more Groups.
- **"Service»:** refers to any service offered by Madablue and included in a Package. This may include, but is not limited to: accommodation, catering, entrance fees to national parks and public or private reserves, guiding services, vehicle rental, as well as land, sea or river transfers.
- **"Service provider»:** refers to any supplier of services, in particular road (car rental company), sea or river carriers, airlines, hotel and catering establishments and local guides.
- **"Reservation»:** refers to the act by which a customer makes a commitment to Madablue for one or more proposed Packages, validated in writing and accompanied by a deposit in accordance with the conditions stipulated.

II. Package Description

Madablue offers its travellers and participants tailor-made travel packages, whether for individual travellers or groups.



Overall, Madablue provides comprehensive packages that may include accommodation with breakfast, meals, car rental, flight tickets, airport transfers, guided visits and excursions, as well as on-site assistance.

All services offered by Madablue are carefully designed to match each client's expectations, preferences and budget, ensuring a personalized and enjoyable travel experience.

III. Madagascar: adventure destination - Accepting the risks - Insurance

Madagascar is an authentic adventure destination. Travel to the island may involve special conditions: limited infrastructure, difficult access roads, changing weather conditions, distance from medical facilities, logistical hazards, etc.

By confirming their registration, Participants and Travelers acknowledge that they have been informed of these specific conditions and accept them with full knowledge of the facts. They understand that these conditions may lead to unforeseen circumstances, incidents or modifications beyond Madablue's control.

Consequently, the Participant or Traveler fully assumes the risks associated with the nature of the trip and waives the right to hold Madablue liable for any incident, unforeseen event or difficulty arising in this context.

It is strongly recommended that each Participant or Traveller take out personal travel insurance before departure, covering at least:

- medical and hospitalization expenses,
- medical repatriation,
- baggage cancellation, delay, loss or theft,
- any other event likely to disrupt the smooth running of the trip
- the practice of sporting and high-risk activities: scuba diving, kite-surfing, rock-climbing, etc.

The customer is responsible for his membership and the insurance contract taken out in his name.

In the absence of appropriate insurance, the Traveler assumes sole responsibility for the financial, material and personal consequences of any incident, accident, unforeseen event or damage suffered or caused during the trip. No reimbursement or compensation may be claimed from the agency in this respect.

III. Registration and confirmation

At the request of the Participant or Traveler, made by e-mail or via the registration form available on the Madablue website, a personalized tour offer, accompanied by a costed quote, is sent in return.

This offer includes essential information on:

- proposed rates,
- the planned dates,
- and the main features of the services included in the package.

The Traveler confirms the proposed offer by sending a written reply mentioning the purpose of the validated package.

Confirmation of the trip implies express and unreserved acceptance of these clauses and of the special conditions of sale.

Registration or confirmation is subject to payment of an initial deposit corresponding to thirty percent (30%) of the total cost of the Services. Registration becomes effective upon receipt of the said deposit, according to the reservation date.

IV. Pricing and Terms of Payment

4.1 Billing currency

The prices of services offered by Madablue are expressed exclusively in euros (€), in the form of packages. These packages can be established per person, per group or per family, depending on the nature of the trip, the number of participants and the services included. The chosen formula is specified in the quotation or personalized offer sent to the customer.

12.2 Methods of payment

Payment can be made in the following ways:

- **By bank transfer:** any transfer charges are the sole responsibility of the participant or traveler. Bank details (RIB) for the foreign currency account will be provided on request.
- **By VISA credit card:** a secure payment link in local currency will be sent to the customer electronically.

12.3 Payment due dates

The balance of the total amount of the trip must be paid in full by the customer according to the following deadline:

- **At least 60 days** before the date of the first activity for group tours;
- **At least 30 days** before the date of the first activity for private or individual trips.

Any failure to pay by the due date may result in the cancellation of services, without reimbursement of sums already paid, in accordance with the cancellation conditions set out herein. Any failure to pay by the due date may result in the cancellation of services, without reimbursement of sums already paid, in accordance with the cancellation conditions set out below.

V. Availability, Accommodation overbooking and Vehicle breakdown

5.1 Accommodation availability

The availability of accommodation mentioned in Madablue's proposals or quotes is given as an indication only and is subject to confirmation at the time of registration, validation or payment.

Final confirmation of accommodation is issued by Madablue only at the time of validation of the package by payment of a deposit.

In the event of unavailability or overbooking of the accommodation initially booked, Madablue reserves the right to change it for an establishment of equivalent category and comfort, without this justifying cancellation of the contract or a claim for compensation.

5.2 Rental car breakdown

In the event of breakdown of the rental vehicle during the tour, Madablue undertakes to provide a breakdown service as soon as possible, in accordance with the following conditions:

- **By repairing the vehicle on site**, if this can be done quickly;
- **By sending a replacement vehicle**, at Madablue's expense, when repair is not possible within a reasonable time.

The aim is to ensure the continuity of the services scheduled in the program. However, Madablue cannot be held responsible for delays or momentary inconveniences caused by mechanical breakdowns, once a solution has been found.

VI. Price review

Madablue may increase the prices of its Services within the legal limits and according to the following terms and conditions:

- Changes in exchange rates. This impact would be passed on in full. This currency fluctuation only affects services invoiced in foreign currency to Madablue.
- Fluctuations on transport costs, particularly fuel costs, taxes and compulsory fees paid to our transport service providers. Any variation will be fully reflected in the selling price of the service.

In the event of an increase in the selling price, information will be sent to the Participant or Traveler no later than 20 days before departure on a durable medium. In the event of an increase of more than 20%, the Participant or Traveller may cancel the Package without charge within 15 days. After this period, the absence of a response from the Participant or Passenger will be considered as acceptance of the fare increase.

VII. Cancellation by the Participant

Any cancellation by the participant or traveller, after confirmation of the booking, will incur the following charges, calculated on the total amount of the services booked:

- **Between 90 and 61 days before departure:** → 10% of the total cost of services, with a minimum of €100 per person. This fee corresponds to the non-refundable portion of contractual commitments.
- **Between 60 and 46 days before departure:** → 35 % of the total amount of benefits.
- **Between 45 and 31 days before departure:** → 50 % of total benefits.
- **From 30 days before departure or in case of no-show:** → 100 % of the total amount of benefits.

VII. Madablue cancellation policy

In the event of cancellation by Madablue after confirmation, Madablue undertakes to reimburse the Participant or Traveler in full for payments made and is not liable for any additional compensation.

VIII. Air Transport

8.1 International Flights – Regional Flights – Domestic Flights

MADABLUE provides a flight booking and ticketing service for international, regional and domestic flights. This service includes flight search, booking, management and ticket issuance through partner airlines or via Global Distribution Systems (GDS).

Any flight reservation made through MADABLUE is subject to service fees, the amount of which will be communicated at the time the offer is sent and prior to ticket issuance confirmation. These fees cover administrative handling and booking follow-up.

Airfare prices, taxes and service fees are subject to change depending on availability, airline conditions and the date of purchase.

Once a ticket has been issued, any modification, cancellation or refund is governed exclusively by the fare rules of the airline concerned. These conditions will be clearly communicated to the client at the time of booking.

Clients are strongly advised to select a fare that includes flexible change and refund conditions, particularly in the event of itinerary changes or cancellations.



The client must provide first and last names exactly as shown on the passport, along with a clear and legible copy of the passport.

Any error or name change after ticket issuance will require the full repurchase of the ticket, at the client's sole expense.

8.2 Delays or Cancellations of Domestic or International Flights

MADABLUE shall not be held liable for any flight delay or cancellation, with or without prior notice, whether domestic or international, regardless of the cause (including but not limited to weather conditions, technical issues, strikes, administrative decisions, etc.).

8.2.1) Airlines are legally responsible for covering transfer, accommodation and meal expenses in situations provided for under their applicable regulations.

Any other costs resulting from a delay or cancellation that are not covered by the airline shall remain the sole responsibility of the client.

No compensation may be claimed from MADABLUE.

8.2.2) If a delay or cancellation of a domestic flight prevents the delivery of a service included in the itinerary (such as transfers, excursions, accommodation, etc.), MADABLUE shall not be held responsible. No refund or compensation may be claimed for unused or unconsumed services.

8.2.3) In the event of a missed connection between a domestic flight and an international flight, all resulting expenses (including ticket repurchase, accommodation, meals, transfers, etc.) shall be borne entirely by the client.

No claim in this respect may be made against MADABLUE.

8.3 Trip cancellation or modification by the customer

In the event of cancellation or modification of the trip by the customer, with an impact on his/her travel tickets, the customer should refer to the fare class applied by the airline.

All costs, penalties and fare differences are the exclusive responsibility of the customer.

WARNING: The penalties applied by TSARADIA vary according to the booking class of your ticket. Some tickets are non-refundable, while others are refundable with penalties. In the event of cancellation of tickets after issue, Madablue will advise the Participant or Traveler, on a case-by-case basis, of the penalties applied by the company.

Please note: These conditions may be modified by the service provider at the time of registration or cancellation. In this case, Madablue undertakes to inform the Participant or Traveler immediately so that he/she can take the necessary steps to rectify the situation.

8.4 Changes and unforeseen events relating to domestic flight schedules

Flight schedules and rotations for domestic flights may not be available at the time the quotation is prepared. In addition, airlines may change their flight schedules without prior notice, including after tickets have been issued.

MADABLUE shall not be held responsible for such changes, whether anticipated or made at the last minute.

As a result, program adjustments may be required, including early morning departures, late arrivals or changes to the daily itinerary.

No additional costs shall be covered, nor shall any compensation be paid by MADABLUE in this respect.

8.5 Baggage entrusted to the airline

Upon check-in with the airline, baggage is the sole responsibility of the carrier.

In the event of loss, theft, damage or delay, the customer must address his claim directly to the airline concerned.

Madablue cannot be held responsible for any damage to baggage.

Consequently, the Participant or Traveler fully assumes the risks associated with the nature of the trip and waives any liability on the part of Madablue for any incident, unforeseen event or difficulty arising in this context.

IX. Administrative formalities

It is the responsibility of the Participant or Traveler to ensure they are in possession of all the documents required for their trip, in particular a valid passport, a visa to enter the country and any other document or proof sent by Madablue.

X. Liability

1- Professional liability

In accordance with current regulations governing the profession of travel agent in Madagascar, Madablue has taken out Civil and Professional Liability insurance with ARO.

However, this cover in no way replaces the individual civil liability that each participant is required to hold to cover his or her own acts and any damage.

2- Liability and Travel Risks

Madablue may not be held liable in the event of non-performance or improper performance of the contract:

- the customer himself,
- to a third party whose services cannot be guaranteed by Madablue (e.g. the State or other)
- or force majeure (e.g. natural disasters, etc.)

Madablue cannot be held responsible in particular in the event of:

- missing or non-compliant customer administrative and/or health documents (passport, visa, vaccination booklet, etc.),
- loss or theft of airline tickets or personal documents,
- war, political unrest, demonstrations, strikes, adverse weather conditions,
- airspace congestion or flight delays (including for safety reasons),
- Breakdown, delay, loss, theft or damage of baggage,
- injunction or decision by an administrative authority.

3- Participant's responsibility

Each participant undertakes to comply scrupulously with the safety instructions and instructions given by local representatives or guides. They are also personally responsible for their travel documents, especially their passport.

Madablue cannot be held responsible for the loss or theft of identity or travel documents. All costs related to obtaining new documents (travel, accommodation, consular procedures, meals, etc.) are the exclusive

responsibility of the participant. No reimbursement will be made for services not used due to the loss or theft of these documents.

Trips organized by Madablue may involve physical difficulties and take place in remote areas. Participants accept that these tours may expose them to particular conditions: roads in poor condition, missing phone or internet networks, remoteness or non-existence of medical facilities, occasional political instability, health risks. These elements are an integral part of the trip and require adequate preparation and a spirit of adaptation.

XI. Compliance - Complaints

11.1 Performance of services

Madablue is responsible for the proper execution of the services included in the tour package sold, in accordance with the contractual provisions agreed. It undertakes to provide the necessary assistance to the participant or traveler in the event of difficulties arising during the trip, within the limits of its means and responsibilities.

11.2 Obligation to report

The participant or traveller is obliged to report any non-conformity observed during the execution of the services without delay, either directly to Madablue or to the local service provider concerned, in order to enable rapid intervention.

This notification must be made within a reasonable time **during the trip**.

11.3 Formal claim

To be admissible, any claim formulated to Madablue must:

- Be **sent in writing** (mail or e-mail) to madablue@madablue.com with all supporting documents.
- and be transmitted **no later than 7 days after the end of your stay**.

When Madablue is not directly responsible for the service in question, it undertakes to forward the complaint to the service provider concerned, so that the latter can, if necessary, examine a possible claim for compensation.

Madablue then acts as an intermediary, without prejudice to the service provider's final decision.

XI. Applicable law

These General Terms and Conditions of Sale shall be governed by and construed in accordance with the laws in force in Madagascar.

The Parties expressly agree that the competent courts of Madagascar shall have exclusive jurisdiction to hear any dispute or claim, whether contractual or extra-contractual, arising out of or in connection with these General Terms and Conditions of Sale.

CONDICIONES GENERALES DE VENTA

AL CONFIRMAR SU VIAJE CON MADABLUE, USTED CONFIRMA HABER TOMADO CONOCIMIENTO DEL CONTENIDO DE NUESTRA OFERTA, Y ACEPTA LOS SERVICIOS, TARIFAS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA QUE SE LE PRESENTAN.

PREÁMBULO

Su satisfacción es nuestra prioridad para la organización de su viaje, con el fin de convertirlo en un momento agradable e inolvidable. Antes de la validación final, Madablue permanece a su disposición para cualquier aclaración que necesite. El éxito de su viaje depende en gran medida de su nivel de preparación.

Las presentes Condiciones Generales de Venta («CGV») se aplican a las reservas de estancias individuales o en grupo efectuadas con Madablue, con exclusión de cualquier otro tipo de reserva.

El Participante o Viajero reconoce, en su propio nombre, haber leído íntegramente las presentes Condiciones Generales de Venta, las condiciones particulares aplicables a determinados servicios, así como todos los términos de la Oferta y del presupuesto, antes de cualquier confirmación de inscripción.

I. Definiciones

- **«Cliente»:** designa a toda persona, no profesional del ámbito de los viajes, que contrata uno o varios Servicios ofrecidos por Madablue.
- **«Condiciones Generales de Venta» o «CGV»:** designa las presentes condiciones contractuales, aplicables a cualquier pedido de servicios de viaje realizado por un Cliente a Madablue.
- **«Destino»:** designa el circuito turístico que incluye un Paquete propuesto por Madablue, identificado por las denominaciones siguientes: NORTE, RN7, ESTE u OESTE.
- **«Paquete» (Forfait):** designa la combinación de al menos dos servicios de viaje vendidos dentro de un mismo acuerdo contractual, necesarios para un mismo viaje o estancia.
- **«Grupo»:** designa un conjunto de cuatro (04) a doce (12) personas que comparten un mismo Paquete y una misma fecha de salida. Este grupo es constituido por Madablue según las inscripciones y reservas recibidas.
- **«Participante» o «Viajero»:** designa a toda persona beneficiaria de uno o varios Paquetes propuestos por Madablue e integrada en uno o varios Grupos.
- **«Servicio»:** designa todo servicio ofrecido por Madablue e incluido en un Paquete. Puede incluir, de forma no limitativa: alojamiento, restauración, derechos de entrada en parques nacionales y reservas públicas o privadas, servicios de guía, alquiler de vehículos, así como traslados terrestres, marítimos o fluviales.
- **«Proveedor»:** designa a todo proveedor de servicios, en particular transportistas terrestres (compañías de alquiler de coches), marítimos o fluviales, aerolíneas, establecimientos hoteleros y de restauración y guías locales.
- **«Reserva»:** designa el acto mediante el cual un Cliente se compromete con Madablue para uno o varios Paquetes propuestos, validado por escrito y acompañado de un depósito según las condiciones previstas.

II. Descripción del Paquete

Madablue ofrece a sus viajeros paquetes de viaje a medida, tanto para viajeros individuales como para grupos.

En conjunto, Madablue propone paquetes que pueden incluir alojamiento con desayuno, comidas, alquiler de vehículos, billetes de avión, traslados aeropuerto, visitas y excursiones, así como asistencia durante el viaje.

Todos los servicios ofrecidos por Madablue están diseñados para adaptarse a las expectativas, preferencias y presupuesto de cada cliente, garantizando una experiencia de viaje personalizada y satisfactorio.



III. Madagascar: destino de aventura – Aceptación de riesgos – Seguro

Madagascar es un destino de aventura y autenticidad. Viajar por la isla puede implicar condiciones particulares: infraestructuras limitadas, carreteras de difícil acceso, condiciones climáticas variables, alejamiento de estructuras médicas, imprevistos logísticos, etc.

Al confirmar su inscripción, el Participante o Viajero reconoce haber sido informado de estas especificidades y las acepta con pleno conocimiento de causa. Comprende que estas condiciones pueden generar imprevistos, incidentes o modificaciones ajenas a la voluntad de Madablue.

En consecuencia, el Participante o Viajero asume plenamente los riesgos inherentes a la naturaleza del viaje y renuncia a responsabilizar a Madablue por cualquier incidente, imprevisto o dificultad surgida en este contexto.

Se recomienda encarecidamente que cada Participante o Viajero contrate antes de su partida un seguro de viaje personal que cubra, como mínimo:

- gastos médicos y de hospitalización,
- repatriación sanitaria,
- anulaciones, retrasos, pérdidas o robos de equipaje,
- cualquier otro evento susceptible de perturbar el buen desarrollo del viaje,
- la práctica de actividades deportivas y de riesgo: buceo, kitesurf, escalada, etc.

El cliente es responsable de su adhesión y del contrato de seguro suscrito a su nombre.

En ausencia de un seguro adecuado, el Viajero asume íntegramente las consecuencias financieras, materiales y personales derivadas de cualquier incidente, accidente, imprevisto o daño sufrido o causado durante el viaje. Ningún reembolso o indemnización podrá solicitarse a la agencia por este motivo.

III. Inscripción y confirmación

A petición del Participante o Viajero, formulada por correo electrónico o a través del formulario disponible en el sitio web de Madablue, se enviará una oferta de circuito personalizada acompañada de un presupuesto detallado.

Esta oferta incluye la información esencial relativa:

- a los precios propuestos,
- a las fechas consideradas,
- y a las principales características de los servicios que componen el paquete.

El Viajero confirma la oferta mediante el envío de una respuesta escrita indicando el objeto del paquete validado.

La confirmación del viaje implica la aceptación expresa y sin reservas de las presentes cláusulas y de las condiciones particulares de venta.

La inscripción queda supeditada al pago de un primer depósito equivalente al treinta por ciento (30 %) del importe total de los Servicios. La inscripción se hace efectiva a partir de la recepción de dicho depósito, según la fecha de la reserva.

IV. Tarifas y Modalidades de Pago

4.1 Moneda de facturación

Los precios de las prestaciones propuestas por Madablue se expresan exclusivamente en euros (€), en forma de paquetes.

Estos paquetes pueden ser establecidos por persona, por grupo o por familia, según la naturaleza del viaje, el número de participantes y los servicios incluidos. La fórmula aplicada se indica en el presupuesto o en la oferta personalizada enviada al cliente.

12.2 Medios de pago

El pago de las prestaciones puede efectuarse según las siguientes modalidades:

- Transferencia bancaria: los eventuales gastos de transferencia corren exclusivamente a cargo del participante o viajero. Los datos bancarios (RIB) de la cuenta en divisa serán comunicados previa solicitud.
- Tarjeta bancaria VISA: se enviará un enlace de pago seguro en moneda local al cliente por vía electrónica.

12.3 Plazos de pago

El saldo del importe total del viaje debe ser pagado íntegramente por el cliente según los siguientes plazos:

- **A más tardar 60 días** antes de la fecha del primer servicio para viajes organizados en grupo;
- **A más tardar 30 días** antes de la fecha del primer servicio para viajes privados o individuales.

Cualquier falta de pago dentro de los plazos establecidos podrá conllevar la cancelación de los servicios, sin reembolso de las sumas ya pagadas, conforme a las condiciones de cancelación previstas en el presente documento.

V. Disponibilidad, Sobreventa de alojamientos y Avería del vehículo

5.1 Disponibilidad de los alojamientos

La disponibilidad de los alojamientos mencionados en las propuestas o presupuestos comunicados por Madablue se da a título indicativo y queda sujeta a confirmación en el momento de la inscripción, validación o pago.

La confirmación definitiva de los alojamientos es establecida por Madablue únicamente en el momento de la validación del paquete mediante el pago de un depósito.

En caso de indisponibilidad o sobreventa (*overbooking*) del alojamiento inicialmente previsto, Madablue se reserva el derecho de modificarlo por un establecimiento de categoría y confort equivalentes, sin que esto pueda justificar la anulación del contrato ni una solicitud de indemnización.

5.2 Avería del vehículo de alquiler

En caso de avería del vehículo de alquiler durante el circuito, Madablue se compromete a asegurar una asistencia lo antes posible, según las siguientes condiciones:

- ya sea mediante la reparación del vehículo en el lugar, si esto es posible rápidamente;
- ya sea mediante el envío de un vehículo de sustitución, a cargo de Madablue, cuando la reparación no pueda realizarse en un plazo razonable.

El objetivo es garantizar la continuidad de las prestaciones previstas en el programa. Sin embargo, Madablue no podrá ser considerada responsable de los retrasos o inconvenientes momentáneos causados por averías mecánicas, siempre que se haya aportado una solución.

VI. Revisión de los Tarifas

Madablue podrá verse obligada a modificar los precios de sus Prestaciones al alza dentro de los límites legales previstos y según las modalidades siguientes:

- Variación del tipo de cambio de divisas. Esta incidencia será íntegramente repercutida. Esta fluctuación solo se evalúa sobre las prestaciones facturadas en divisa a Madablue.
- Variación del coste del transporte, especialmente vinculada al coste del combustible, de las tasas y de los derechos obligatorios pagados a nuestros proveedores de transporte. Toda variación será íntegramente repercutida en el precio de venta de la prestación.

En caso de un aumento del precio de venta, la información será comunicada al Participante o Viajero a más tardar 20 días antes de la salida en un soporte duradero.

En caso de una subida superior al 20 %, el Participante o Viajero podrá rescindir su Paquete sin gastos dentro de un plazo de 15 días. Pasado este plazo, la ausencia de respuesta del Participante o Viajero se considerará como aceptación del aumento de las tarifas.

VII. Condiciones de Anulación por el Participante

Toda anulación por parte del participante o viajero, después de la confirmación de la reserva, implica la aplicación de los siguientes gastos, calculados sobre el importe total de las prestaciones reservadas:

- **Entre 90 y 61 días antes de la salida:** → 10 % del importe total de las prestaciones, con un mínimo de 100 € por persona. Estos gastos corresponden a la parte no reembolsable de los compromisos contractuales.
- **Entre 60 y 46 días antes de la salida:** → 35 % del importe total de las prestaciones.
- **Entre 45 y 31 días antes de la salida:** → 50 % del importe total de las prestaciones.

- **A partir de 30 días antes de la salida o en caso de no presentación (no show): → 100 % del importe total de las prestaciones.**

VII. Condiciones de Anulación por Madablue

En caso de anulación por parte de Madablue después de la confirmación, Madablue se compromete a reembolsar íntegramente al Participante o Viajero los pagos efectuados y no está obligada a ninguna indemnización adicional.

VIII. Transporte aéreo

8.1 Vuelos internacionales – Vuelos regionales – Vuelos interiores

MADABBLUE propone un servicio de reserva y emisión de billetes de avión para los vuelos internacionales, regionales y domésticos.

Este servicio incluye la búsqueda, la reserva, la gestión y la emisión de los títulos de transporte ante las compañías aéreas colaboradoras o a través de los sistemas de distribución global (GDS).

Toda reserva efectuada por MADABBLUE da lugar a la facturación de gastos de servicio, cuyo importe se comunica al enviar la oferta y antes de la confirmación de la emisión del billete.

Estos gastos cubren el tratamiento administrativo y el seguimiento del expediente.

Los precios de los billetes, tasas y gastos de servicio son susceptibles de variar según las disponibilidades, las condiciones de las compañías aéreas y la fecha de compra.

Una vez emitido el billete, las condiciones de modificación, anulación o reembolso dependen exclusivamente de las reglas tarifarias aplicadas por la compañía aérea, y serán precisadas al cliente en el momento de la reserva.

Se recomienda encarecidamente elegir una clase tarifaria que incluya condiciones de modificación y reembolso, especialmente en caso de anulación o cambio de programa.

El cliente deberá obligatoriamente proporcionar los nombres y apellidos estrictamente conformes a los que figuran en su pasaporte y enviar una copia legible del mismo.

Cualquier error o modificación después de la emisión requerirá la compra íntegra de un nuevo billete, a cargo exclusivo del cliente.

8.2 Retraso o anulación de vuelos interiores o internacionales

Madablue no podrá ser considerada responsable en caso de retraso o anulación de vuelo con o sin previo aviso, sea interior o internacional, cualquiera que sea la causa (condiciones meteorológicas, problemas técnicos, huelgas, decisiones administrativas, etc.).

8.2.1) Las compañías aéreas están legalmente obligadas a hacerse cargo de los gastos de traslado, alojamiento y restauración en los casos previstos por su normativa.

Todos los demás gastos derivados de un retraso o una anulación, no cubiertos por la compañía aérea, siguen siendo responsabilidad exclusiva del cliente.

Ninguna compensación podrá exigirse a Madablue.

8.2.2) Si el retraso o la anulación de un vuelo interior impide la realización de una prestación prevista en el programa (traslado, excursión, noche, etc.), Madablue no podrá ser considerada responsable.

No podrá exigirse ningún reembolso ni indemnización por las prestaciones no disfrutadas.

8.2.3) En caso de pérdida de una conexión entre un vuelo interior y un vuelo internacional, todos los gastos derivados (recompra del billete, noches adicionales, comidas, traslados, etc.) son a cargo del cliente.

Ninguna reclamación podrá dirigirse a Madablue con este fin.

8.3 Anulación o modificación del viaje por el cliente

En caso de anulación o modificación del viaje por parte del cliente, que afecte a sus títulos de transporte, se aplican las reglas de la clase tarifaria correspondiente.

Todos los gastos, penalizaciones y diferencias de tarifa corren exclusivamente a cargo del cliente.

ATENCIÓN: Las penalizaciones aplicadas por las compañías aéreas varían en función de la clase de reserva de su billete. Algunos billetes no son reembolsables, mientras que otros son reembolsables con penalizaciones. En caso de anulación de los billetes después de su emisión, Madablue informará al Participante o Viajero, caso por caso, sobre las penalizaciones aplicadas por la compañía.

A tener en cuenta: Estas condiciones pueden ser modificadas por el proveedor en el momento de la inscripción o de la anulación. En tal caso, Madablue se compromete a informar inmediatamente al Participante o Viajero para que pueda realizar los trámites necesarios para regularizar la situación.

8.4 Modificaciones e imprevistos relacionados con los horarios de los vuelos interiores

Las rotaciones y horarios de los vuelos interiores pueden no estar disponibles al momento de la elaboración del presupuesto.

Además, las compañías aéreas pueden modificar sus horarios sin previo aviso, incluso después de la emisión de los billetes.

Madablue no podrá ser considerada responsable de estas modificaciones, ya sean anticipadas o de última hora.

Pueden ser necesarios ajustes del programa (salidas muy temprano por la mañana, llegadas tardías, modificaciones de jornada).

Ningún gasto adicional será cubierto ni se otorgará indemnización por parte de Madablue por este motivo.

8.5 Equipajes confiados a la compañía aérea

Desde el momento del check-in ante la compañía aérea, los equipajes quedan bajo la exclusiva responsabilidad del transportista.

En caso de pérdida, robo, deterioro o retraso, el cliente deberá presentar su reclamación directamente a la compañía aérea.

Madablue no podrá ser considerada responsable en caso de siniestro sobre los equipajes.

En consecuencia, el Participante o Viajero asume plenamente los riesgos vinculados a la naturaleza del viaje y renuncia a comprometer la responsabilidad de Madablue por cualquier incidente, imprevisto o dificultad surgida en este contexto.

IX. Trámites administrativos

Corresponde al Participante o Viajero asegurarse de que posee todos los documentos requeridos para la realización de su viaje, especialmente un pasaporte en vigor, el visado para entrar en el territorio, así como cualquier otro documento o justificante transmitido por Madablue.

X. Responsabilidad

1 – Responsabilidad Civil Profesional

De conformidad con la normativa vigente que regula la profesión de agente de viajes en Madagascar, Madablue ha suscrito un seguro de Responsabilidad Civil y Profesional con la compañía ARO.

Sin embargo, esta cobertura no sustituye en ningún caso la responsabilidad civil individual que cada participante debe poseer para cubrir sus propios actos y daños eventuales.

2 – Responsabilidad y Riesgos Inherentes al Viaje

La responsabilidad de Madablue no podrá ser comprometida cuando la inejecución o mala ejecución del contrato sea imputable:

- al propio cliente,
- a un tercero cuya prestación no pueda ser garantizada por Madablue (ej.: el Estado u otros),
- o a un caso de fuerza mayor (ej.: catástrofes naturales, etc.).

Madablue no podrá ser considerada responsable en caso de:

- ausencia o no conformidad de los documentos administrativos y/o sanitarios del cliente (pasaporte, visado, cartilla de vacunación, etc.),
- pérdida o robo de billetes de avión o documentos personales,

- guerra, disturbios políticos, manifestaciones, huelgas, condiciones climáticas desfavorables,
- saturación del espacio aéreo o retraso de vuelo (incluyendo por razones de seguridad),
- avería, retraso, pérdida, robo o deterioro de equipajes,
- requerimiento o decisión de una autoridad administrativa.

3 – Responsabilidad del Participante

Cada participante se compromete a respetar estrictamente las consignas de seguridad y las instrucciones dadas por los representantes o guías locales. También le corresponde velar personalmente por sus documentos de viaje, en particular su pasaporte.

Madablue no podrá ser considerada responsable en caso de pérdida o robo de documentos de identidad o viaje.

Todos los gastos relativos a la obtención de nuevos documentos (desplazamientos, alojamiento, trámites consulares, comidas, etc.) son a cargo exclusivo del participante.

Ningún reembolso podrá ser exigido por las prestaciones no disfrutadas debido a la pérdida o robo de dichos documentos.

Los viajes organizados por Madablue pueden incluir dificultades físicas y desarrollarse en zonas remotas. Los participantes aceptan que estos circuitos pueden exponerlos a condiciones particulares: carreteras en mal estado, ausencia de red telefónica o internet, lejanía o inexistencia de estructuras médicas, inestabilidades políticas puntuales, riesgos sanitarios.

Estos elementos forman parte integrante del viaje y requieren una preparación adecuada y un espíritu de adaptación.

XI. Conformidad – Reclamaciones

11.1 Ejecución de las prestaciones

Madablue es responsable de la correcta ejecución de las prestaciones incluidas en el paquete turístico vendido, conforme a lo convenido contractualmente.

Se compromete a proporcionar la asistencia necesaria al participante o viajero en caso de dificultad durante el viaje, dentro de los límites de sus medios y responsabilidades.

11.2 Obligación de notificación

El participante o viajero debe informar sin demora de toda no conformidad constatada durante la ejecución de las prestaciones, ya sea directamente a Madablue, ya al proveedor local concernido, a fin de permitir una intervención rápida.

Esta notificación debe efectuarse durante el desarrollo del viaje, en un plazo razonable.

11.3 Reclamación formal

Para ser admisible, toda reclamación dirigida a Madablue debe:

- ser enviada por escrito (correo postal o correo electrónico) a madablue@madablue.com, acompañada de todas las piezas justificativas;
- y ser transmitida en los 7 días posteriores como máximo al final de la estancia.

Madablue se compromete, cuando no sea directamente responsable de la prestación concernida, a transmitir la reclamación al proveedor correspondiente para que este pueda, llegado el caso, examinar una posible solicitud de compensación.

Madablue actúa entonces como intermediaria, sin prejuzgar la decisión final del proveedor.

XI. Derecho aplicable

Las presentes Condiciones Generales de Venta se rigen e interpretan conforme al derecho vigente en Madagascar.

Las Partes convienen expresamente que los tribunales competentes de Madagascar tendrán jurisdicción exclusiva para conocer de todo litigio o reclamación, contractual o extracontractual, derivada de o vinculada a las presentes Condiciones Generales de Venta.