

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## ZENITH TOURISM SERVICES - B to B

---

### ZENITH TOURISM SERVICES

C.R. N° : 1343711 P.O.BOX : 639, P.C. : 112

Muscat, Sultanate of Oman

**E-mail :** [contact@zenithtourism.com](mailto:contact@zenithtourism.com)

**Tél. Oman :** +(968) 71911813

---

*Zenith Tourism*  
*An endless adventure*

### 1. Introduction

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre Zenith Tourism Services (ci-après "l'Agence") et ses clients (ci-après "le Client"). En effectuant une réservation, le Client accepte sans réserve ces conditions.

### 2. Réservations

Les réservations doivent être effectuées par mail. L'Agence s'engage à confirmer la réservation par mail dans les plus brefs délais.

### 3. Paiement

**Le paiement complet doit être effectué au plus tard 30 jours avant la date de départ.** Les modes de paiement acceptés sont les suivants :

- **virement bancaire** (Coordonnées : Zenith Tourism Services - Bank Muscat - Numéro de compte : 0302056161630017 - SWIFT : BMUSOMRXXXX)

**Tous les frais de virement bancaire et de change sont à la charge de l'émetteur.**

En cas de non versement du solde dans les délais impartis, l'Agence se réserve le droit d'annuler la réservation et d'appliquer les conditions d'annulation correspondantes.

#### **4. Conditions d'annulation applicables aux réservations de séjour et prestations d'excursions à la carte**

Les conditions d'annulation sont les suivantes :

- **plus de 30 jours avant l'arrivée** : aucun frais d'annulation, mais des frais de dossier de 200 OMR seront facturés.
- **de 30 à 10 jours avant l'arrivée** : des frais d'annulation de 30 % du montant total seront appliqués, et 70 % du montant total seront remboursés.
- **moins de 10 jours avant l'arrivée ou non-présentation** : 100 % du montant total sera retenu.

#### **5. Conditions d'annulation pour les réservations d'hébergements et de vols**

Les frais d'annulation pour les réservations d'hébergement sont déterminés par les politiques de chaque établissement. Lors de votre réservation, nous vous communiquerons ces conditions spécifiques. Nous appliquerons systématiquement les frais d'annulation établis par l'hébergement.

Pour les réservations de vols, les frais d'annulation sont également définis par nos partenaires ou par la compagnie aérienne concernée. Nous vous informerons des frais d'annulation applicables lors de la réservation.

Veuillez noter qu'en haute saison, certaines réservations peuvent être non remboursables, et des conditions particulières s'appliqueront pour les hébergements et les vols.

Pour toute question concernant les conditions d'annulation, n'hésitez pas à nous contacter.

#### **6. Modifications de réservation**

Les demandes de modification de réservation (changement de date, de destination, etc.) seront examinées au cas par cas. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer selon la nature de la modification.

#### **7. Report de voyage**

Nous comprenons que des imprévus peuvent survenir. Les demandes de report de voyage seront examinées individuellement, en fonction des disponibilités et des conditions tarifaires. Un nouveau devis pourra être établi si des frais supplémentaires sont engagés.

## 8. Responsabilités

L'Agence s'engage à fournir des services de qualité. Toutefois, certaines situations échappent à notre contrôle. Les responsabilités de l'Agence sont décrites comme suit :

**Force majeure** : L'Agence ne pourra être tenue responsable des pertes, dommages ou désagréments résultant de circonstances indépendantes de sa volonté, telles que les catastrophes naturelles, les grèves, les conflits armés, les épidémies, ou d'autres événements imprévus. Dans ces cas, aucun remboursement ne sera effectué.

**Documents de voyage** : Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que tous les documents nécessaires pour son voyage (passeports, visas, vaccinations, etc.) sont en règle avant le départ. L'Agence recommande fortement de vérifier les exigences spécifiques de chaque destination.

**Assurance voyage** : L'Agence recommande fortement au Client de souscrire une assurance personnelle de voyage et de santé. Pour faciliter cette démarche, l'Agence met le Client en relation avec une agence d'assurance partenaire. Il est essentiel que le Client choisisse une couverture adaptée à ses besoins spécifiques, qu'il s'agisse de la couverture médicale, de l'annulation de voyage ou de toute autre forme de protection.

Le Client reste responsable de vérifier que l'assurance choisie est adaptée à ses exigences. L'Agence décline toute responsabilité en cas de sinistre ou de problème lié à l'assurance, ainsi que pour toute conséquence découlant d'une assurance inappropriée ou insuffisante.

En cas de questions sur les différentes options d'assurance, le Client est encouragé à consulter directement l'agence d'assurance partenaire pour des conseils adaptés.

**Décharge de responsabilité** : Chaque Client devra compléter et signer une décharge de responsabilité avant le début du séjour, confirmant qu'il a pris connaissance des risques associés à son voyage et renonce à toute réclamation contre l'Agence pour des événements échappant à son contrôle.

**Annulations d'activités** : L'Agence ne pourra également être tenue responsable de l'annulation d'activités ou de prestations réservées, en raison de circonstances indépendantes de sa volonté, y compris mais sans s'y limiter, aux conditions climatiques, à des problèmes de transport ou à des décisions des fournisseurs de services. Dans ces cas, aucun remboursement ne sera effectué.

**Effets personnels** : Les effets personnels sont sous la responsabilité entière du Client pendant toute la durée de l'activité. L'Agence ne peut être tenue responsable de la perte, du vol ou des dommages aux biens personnels. Les objets laissés sur place seront conservés pendant trois mois, après quoi ils seront éliminés de manière appropriée.

**Utilisation des services** : Les services et produits de voyage achetés ne sont pas transférables, et ne peuvent être vendus, échangés ou utilisés à des fins commerciales ou promotionnelles, sauf autorisation expresse de l'Agence.

**Conseils et recommandations** : Bien que l'Agence fournisse des conseils et des recommandations concernant les destinations et les activités, il est de la responsabilité du Client d'effectuer ses propres recherches et de prendre des décisions éclairées. L'Agence ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant de choix effectués par le Client sur la base de ces conseils.

**Comportement du Client** : Le Client est responsable de son comportement pendant le voyage. L'Agence ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à des comportements inappropriés ou illégaux du Client, y compris, mais sans s'y limiter, les comportements nuisibles aux autres voyageurs ou au personnel.

**Modifications des itinéraires** : L'Agence se réserve le droit d'apporter des modifications aux itinéraires et aux services prévus, notamment pour des raisons de sécurité ou de disponibilité. Dans de tels cas, l'Agence informera le Client dès que possible et proposera des alternatives.

## **9. Protection des données personnelles**

Les données personnelles collectées lors de la réservation seront traitées conformément à la législation en vigueur sur la protection des données. Le Client peut demander l'accès à ses données ou leur rectification à tout moment, ainsi que la suppression de ses données personnelles, dans le respect des obligations légales de l'Agence.

## **10. Droit applicable**

Les présentes CGV sont régies par la législation en vigueur en Oman. Tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Mascate.

## **11. Contact**

Pour toute question ou information complémentaire, veuillez contacter notre service client :

- **Tél. Oman** : +(968) 71911813
- **E-mail** : [contact@zenithtourism.com](mailto:contact@zenithtourism.com)