Conditions générales de vente de Frogs-in-NZ Ltd

Conditions de vente voyages et réservations | Conditions de vente de la boutique en ligne

Conditions générales de vente de voyages

Prestations fournies

Frogs Voyages établit un devis précis sur les prestations dont vous souhaitez bénéficier. Il vous sera précisé la catégorie ou le genre du service, de la voiture ou de l'hébergement. Dans un itinéraire complet incluant des prestations telles qu'un véhicule et de l'hébergement, nous nous engageons à tenir notre promesse de qualité et de niveau de service sans divulguer les noms et adresses des prestataires inclus. Cette information stratégique à notre activité vous sera révélée après votre acceptation et paiement. Vous ne pouvez donc vous prévaloir d'une méconnaissance du nom des prestataires avant la réservation pour demander une annulation d'une partie ou de l'ensemble de votre voyage après la réservation.

Prix

Les prix indiqués dans le devis qui vous est fourni sont établis sur la base des prix fournis par les prestataires. Nos devis sont valables 48h après leur date d'émission. Ces prix sont susceptibles d'être modifiés en cas d'indisponibilité du produit ou du service concerné et au cas où les tarifs des prestataires sont modifiés. Frogs Voyages et ses partenaires s'engagent à fournir le produit annoncé ou un produit similaire. Si l'augmentation vient à dépasser 10% du prix total du devis, vous avez la possibilité d'annuler votre voyage, selon les termes de nos conditions d'annulation. Dans le cas d'un voyage sur mesure, jusqu'à 10% de frais de création d'itinéraire peuvent être facturés. Frogs Voyages se réserve le droit de fournir ou non au cas par cas le détail du devis de ce voyage. Nos prix n'incluent pas les frais de passeport, de visas, de vaccination et d'assurances (sauf quand mentionnées).

Devise

Frogs Voyages établit ses prix en dollars néo-zélandais (NZD) et vous offre la possibilité de payer votre séjour en NZD ou en EURO. Les prix à payer indiqués dans votre devis en EURO sont garantis par un taux de change fixe, et sont valables exclusivement aux dates de paiement indiquées. Tout paiement réalisé au-delà des dates indiquées sur votre devis en EURO vous expose à une réévaluation du prix. Aucun remboursement lié aux variations de change ne sera accepté. A titre indicatif, consultez ce lien pour vos conversions

Acompte et paiement

Pour une acceptation du devis plus d'un (1) mois avant la date de départ, un acompte de 30% du prix du voyage vous sera demandé.Si vous payez en NZD le solde vous sera demandé 30 jours ouvrables avant le début du voyage.Si vous payez en Euros le solde vous sera demandé à la date d'anniversaire du taux fixe négocié, ceci afin d'éviter au maximum les fluctuations de prix.Pour toute acceptation de devis moins de 30 jours avant le départ, la totalité du montant du voyage vous sera demandée.Pour toute acceptation tardive ou pour toute demande tardive, moins de 2 semaines avant le début du voyage, nous vous facturerons un supplément de 20NZD ou 15 Euros par jour et par dossier.

Procédure de règlement en Dollars Néo-Zélandais

Paiement possible par carte Visa/Mastercard/Amex : 1/via notre site, sur votre espace sécurisé, 2/En nous renvoyant le document confidentiel Visa rempli et signé par fax au +64 9 360 6979 nous autorisant à débiter votre compte du montant de votre prestation. Si vous avez des difficultés à ouvrir ce document nous pouvons vous le faire parvenir par fax. Les frais de transaction par carte bancaire sont à votre charge et s'élèvent à 3% du montant du devis. Autre mode de paiement : par virement international. Dans ce dernier cas, vous devez indiquer à votre banque le montant en NZD du devis. Des frais de 25NZ$ sont applicables. Dès le règlement complet de votre voyage, nous vous ferons parvenir les bons d'échange (vouchers) par email pour bénéficier de vos prestations.

Procédure de règlement en Euros

Par virement bancaire sur notre compte Français. Dans ce cas, vous devez indiquer à votre banque le montant en Euros, le numéro de dossier et votre nom. Dès le règlement complet de votre voyage, nous vous ferons parvenir les bons d'échange (vouchers) par email pour bénéficier de vos prestations.

Modifications

Par Frogs Voyages :
Si nous nous trouvons dans l'impossibilité de fournir un des services proposé dans un itinéraire accepté, nous nous efforcerons de vous proposer des prestations similaires selon les règles définies dans la clause 'Prix' ci-dessus.

Par le client :
Après acceptation du devis, toute modification sera facturée 50 NZD ou 30 Euros par prestation changée. Frogs Voyages se réserve dans ce cas également la possibilité de répercuter les différences de prix induites par ces modifications.

Assurance

Les assurances annulation, bagages, assistance et rapatriement ne sont pas comprises dans nos tarifs. Nous vous conseillons vivement de souscrire à une assurance. Nous pouvons vous fournir une telle solution si vous le souhaitez.

Annulation de voyage, modification de dates

Par Frogs Voyages :
Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs. Frogs se réserve le droit d'annuler vos prestations si nous ne recevons pas le paiement du solde 30 jours ouvrables avant le début du voyage.

Par le client :
En cas d'annulation ou de modification de dates jusqu'à 30 jours avant le début des prestations, Frogs Voyages vous facturera 10% du montant du voyage, avec un minimum de 250 NZD / 150 Euros. Entre 30 et 10 jours avant le début des prestations, 50% du prix de la prestation vous sera retenue avec un minimum de 250 NZD / 150 Euros. Il n'y a pas de remboursement possible moins de 9 jours avant la date de début des prestations, ni après le début du voyage. Les dates de notifications pour les modifications ou annulations sont soumises aux dates et horaires d'ouverture des bureaux en Nouvelle-Zélande (lundi au vendredi, 8h à 17h). Attention au décalage horaire.

Les frais de dossier (traitement des frais, les assurances voyages et les billets d'avion (liaisons intérieures) sont non remboursables une fois l'acompte versé. Lorsque plusieurs clients sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, le montant total du séjour réajusté sera réparti et à payer par les voyageurs restants du groupe.

Remboursement et réclamations

Toutes prestations non utilisées ou toutes interruptions de séjour du fait du client ne donnent lieu à aucun remboursement, quelle qu'en soit la cause. Aucun remboursement ne peut être réclamé si le client ne peut présenter les documents d'identité ou les visas nécessaires pour l'entrée en Nouvelle-Zélande. Frogs Voyages ne peut être tenu responsable des retards liés aux transports aériens, maritimes ou terrestres qui entraîneraient la non utilisation des prestations.

Les réclamations éventuelles sur le déroulement du voyage doivent nous parvenir dans les 7 jours suivant le retour du client. Passé ce délai, nous ne pourrons garantir notre intervention auprès des prestataires concernés.

Conducteur

En cas de location d'un véhicule, l'âge minimum du ou des conducteurs est de 18 à 21 ans selon les loueurs. Le ou les conducteurs doivent obligatoirement être titulaires d'un permis de conduire depuis plus d'un an et posséder un **permis international** . Nous aurons besoin de connaître les détails de vos vols (horaire et numéro) d'arrivée et de départ, les noms des conducteurs, leurs dates de naissance, leurs numéros de permis de conduire, une adresse et un numéro de téléphone en cas d'urgence.

Conditions particulières fournisseurs

Frogs voyage ne peut être tenu responsable de votre non conformité ou de votre refus de vous conformer aux conditions particulières de nos fournisseurs. Notamment, et sans exclusivité, votre obligation légale de surveillance des enfants de moins de 14 ans sur les propriétés de ces derniers.

Garantie

Frogs Voyages est membre de TIANZ (Tourism Industry Association New Zealand). A ce titre, Frogs Voyages respecte les règles d'éthique et de conduite professionnelle établies par cette institution.

Conditions de vente de la boutique en ligne

Article 1 : Domaine d'application

Les conditions générales de vente s'appliquent de façon exclusive aux relations commerciales actuelles et futures existant entre Frogs in NZ Limited et la personne qui passe la commande. Les conditions de vente décrites ci-dessous s'appliquent à toutes les ventes du guide en ligne ou par correspondance et doivent être acceptées par le client.
Les présentes conditions générales de vente peuvent être modifiées à tout moment sous réserve de faire apparaître ces modifications sur notre site.

Article 2 : Commande

Nous nous engageons à accepter votre commande dans les termes des présentes conditions générales de vente.
Nous vous prions de noter que nous répondrons à votre commande dans la limite de nos stocks disponibles. Dans le cas de rupture de stocks, nous vous en informerons par e-mail et nous vous rembourserons intégralement.
En validant votre commande, vous acceptez l'intégralité des présentes conditions générales de vente, et reconnaissez en avoir pris connaissance.
Le mail de confirmation que nous vous envoyons constitue la preuve de nos transactions.

Article 3 : Prix

Les prix indiqués sont TTC. Le prix du livre peut être modifié à tout moment, mais nous nous engageons à appliquer le tarif en vigueur qui vous aura été indiqué au moment de votre commande.
Lors d'un achat par correspondance, le prix du transport vous est facturé forfaitairement et affiché clairement avant conclusion de la transaction. Nos prix n'incluent pas les taxes qui pourraient être applicables dans votre pays de destination. Ces taxes sont à votre charge.

Article 4 : Paiement

Le prix est exigible immédiatement à la date de la commande. Vous pouvez effectuer le règlement par carte de paiement ou par chèque en NZ$ ou en Euros dans les lieux de vente cités dans les pages "Les points de vente". Les cartes bancaires émises par

des banques domiciliées hors de France doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales. Le paiement en ligne par carte bancaire est entièrement sécurisé. L'envoi de votre commande sera effectué à réception du règlement et du bon de commande complété.

Article 5 : Livraison

Sauf disposition contraire, la livraison est faite à l'adresse que vous avez indiquée lors de votre commande. Les risques seront à votre charge à compter de la date à laquelle les produits commandés auront quitté nos locaux. Les délais de livraison ne sont qu'indicatifs.

Article 6 : Retours et remboursement

Tout retour devra être effectué dans un délai de sept jours francs à compter de la réception de la commande (en indiquant le numéro de facture auquel il se rapporte). L'échange ou le remboursement sera effectué sans pénalité. Les frais de retour seront néanmoins à votre charge, sauf si le retour est dû à une erreur de notre part. Seules les commandes retournées en bon état seront reprises ou échangées.

Les produits devront être retournés à l'adresse suivante :
Frogs-in-nz Ltd
PO Box 147 179 - Ponsonby
Auckland
New-Zealand

Merci de préciser le motif du retour.

Au terme de ce délai de sept jours, les objets livrés seront réputés conformes à votre commande et acceptés par vous.
De plus, notre responsabilité ne sera pas engagée en cas de retard dû à des circonstances indépendantes de notre volonté ni en cas d'erreur dans la présentation des produits sur notre site - les photographies, textes et illustrations représentant les produits n'étant pas contractuels.

Article 7 : Protection des données personnelles

Lors de vos achats, nous ne vous demandons que les informations indispensables pour assurer la qualité de nos services et du traitement de votre commande. En application de l'article 27 de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 (France), vous disposez d'un droit d'accès et de rectification sur les données vous concernant. Il vous suffit de nous faire parvenir un e-mail à l'adresse guide@frogs-in-nz.com .
Frogs-in-NZ Limited est une société de droit néo-zélandais numéro AK/1196960
Adresse : PO Box 147 179 Ponsonby - Auckland / New Zealand - Tel +64-9-360-5458