

Conditions générales de contrat et de voyage

The Kenya Experience fournit des séjours de vacances de course à pied à forfait. Ces conditions de réservation s'appliquent lorsque vous avez réservé un «forfait» tel que défini dans « The Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 » (Règlement 1992 sur les voyages à forfait, les vacances à forfait et les circuits à forfait -1992 No. 3288, ci-après dénommées «le Règlement»).

Aux fins de ce «Règlement», un forfait survient lorsque les prestations durent plus de 24 heures et lorsqu'au moins deux de ces trois composantes sont proposées à un prix tout compris :

- a) transport
- b) hébergement
- c) un autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante du transport ou de l'hébergement au sens des points a), b), et qui représente une proportion significative du forfait.

Votre contrat est établi avec The Kenya Experience, un nom commercial enregistré en Angleterre et au Pays de Galles avec son siège social au 51 Beck Crescent, Loughborough, Leicestershire, Royaume-Uni, LE11 2UT.

Votre contrat incorpore ces «Conditions de réservation» et en faisant une réservation avec nous, vous confirmez votre acceptation de ces «Conditions de réservation».

A. RÉSERVATION ET PAIEMENT

A1. VOTRE RÉSERVATION

A1.1 Lorsque vous effectuez une réservation et payez votre acompte ou le paiement intégral (selon le cas), nous réserverons votre voyage sur la base de ces «Conditions de réservation». Votre réservation sera considérée comme confirmée à l'égard de toutes les personnes nommées sur votre réservation et un contrat exécutoire entre vous et nous sera établi seulement lorsque nous vous enverrons notre «Facture de confirmation». Avant cela, vous pouvez recevoir une confirmation provisoire mentionnant que votre réservation a été reçue. Une telle confirmation provisoire indique simplement que nous traitons votre demande de réservation mais n'est pas une confirmation de celle-ci. Nous émettrons généralement une «Facture de confirmation» dans les 14 jours suivant la réception de votre réservation. Veuillez nous contacter si, pour quelque raison que ce soit, vous n'avez pas reçu de facture de confirmation dans les 14 jours suivant la réception de votre réservation. Nous nous réservons le droit de refuser une réservation sans donner de raison et dans de telles circonstances, nous retournerons toute somme versée au moment de la réservation.

A1.2 Veuillez vérifier votre «Facture de confirmation» avec tous les autres documents que nous vous enverrons dès que vous les recevrez. Contactez-nous immédiatement si des informations qui apparaissent sur la «Facture de confirmation» ou ailleurs semblent être incorrectes ou incomplètes, car il nous sera peut-être impossible d'apporter des modifications plus tard. Nous déclinons toute responsabilité si nous ne sommes pas informés des inexactitudes dans un document dans les dix jours suivant notre envoi. Bien que nous fassions de notre mieux pour rectifier les inexactitudes notifiées en dehors de ces délais, vous serez responsable de tous les coûts et dépenses engagés pour le faire.

A1.3 Tout contrat pour une réservation de groupe est établi avec le «Nom principal». Le «Nom principal» est responsable de s'assurer que les autres membres de son groupe soient au courant des présentes «Conditions de réservation» et qu'ils consentent à ce qu'il agisse en leur nom en traitant avec nous.

A2. POLITIQUE DE PRIX, CONDITIONS DE PAIEMENT ET FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

A2.1 Nous nous réservons le droit de modifier les prix indiqués dans nos documents de marketing ou sur notre site web. Nous vous informerons de tous changements de prix avant l'émission de notre facture de confirmation. Une fois que notre «Facture de confirmation» a été émise, sauf en cas d'erreur manifeste, tout changement de prix ne peut être effectué que conformément aux dispositions restantes des présentes «Conditions de réservation». Nous attirons particulièrement votre attention sur la clause A2.4 ci-dessous concernant les surcharges.

A2.2 Afin de garantir votre place lors d'un voyage, vous devrez verser un acompte qui variera en fonction du voyage que vous souhaitez réserver. Veuillez noter que votre réservation n'est pas confirmée tant que nous n'avons pas reçu votre acompte. Le paiement du solde final de votre voyage est dû 30 jours avant le départ. Si votre paiement du solde n'est pas reçu à la date d'échéance, nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation et de conserver le montant du dépôt que vous avez payé.

A2.3 Les paiements peuvent être effectués par virement bancaire ou par carte de crédit/débit via un système de paiement sécurisé. Nous ne stockons pas les détails de votre carte de crédit et nous ne partageons pas ces informations avec des tiers. Tous paiements de ce type sont soumis aux termes et conditions du fournisseur de système de paiement sécurisé. Si vous souhaitez payer par virement bancaire, vous devez payer tous les frais associés à la transaction en plus du montant dû.

A2.4 Des changements dans les coûts de transport (y compris le coût du carburant), les taxes, les frais, les taux de change ou les coûts fournisseurs signifient que nous nous réservons le droit de modifier/d'ajuster le prix de votre voyage même après la «Facture de confirmation». Aucune modification ne sera apportée au prix de votre voyage dans les 30 jours précédant le début du voyage. Nous prendrons en charge toute augmentation équivalente à 2% ou moins du prix total de votre voyage (à l'exclusion des frais de modification). Vous serez facturé pour une augmentation de prix supérieure à ce pourcentage. Si cela signifie que vous devez payer une augmentation de plus de 10% du prix total de votre voyage (à l'exclusion des frais de modification), vous aurez l'option de :

A2.4.1 accepter un changement pour un voyage alternatif si nous sommes en mesure de vous l'offrir. Si un voyage alternatif est de meilleure qualité, vous devrez payer la différence et s'il est de moindre qualité, vous serez remboursé de la différence de prix, ou

A2.4.2 annuler et recevoir un remboursement complet de toutes les sommes versées, à l'exception des frais de modification. Si vous décidez d'annuler pour cette raison, vous devez exercer votre droit de le faire dans les 14 jours qui suivent la réception de notre avis de majoration.

Si en raison des changements de coûts etc. comme mentionnés ci-dessus, le prix de votre voyage baisse de plus de 2% du prix total (hors frais de modification), tout remboursement dû vous sera versé. Cependant, veuillez noter que les prestations ne sont pas toujours achetées en monnaie locale et que certains changements apparents n'ont aucune incidence sur le prix de votre voyage en raison de conditions contractuelles et autres des prestataires.

B. CHANGEMENTS ET ANNULATION DE NOTRE PART

B1. SI NOUS MODIFIONS VOS PRESTATIONS DE VOYAGE AVANT LE DÉPART

B1.1 Nous espérons pouvoir vous fournir tous les services que nous vous avons confirmés sur notre «Facture de confirmation». Nous planifions les prestations longtemps avant le début des voyages et nous utilisons des fournisseurs indépendants tels que des hôtels et des fournisseurs de transport, etc., sur lesquels nous n'avons aucun contrôle direct. Parfois, des changements doivent être effectués et nous nous réservons le droit de les faire. La plupart de ces changements sont mineurs, en particulier nous considérons comme des changements mineurs des changements d'itinéraire et de fournisseurs d'hébergement. Cependant, si nous considérons un changement comme étant un «Changement important», nous nous efforcerons de vous en informer dès que possible. Un «Changement important», comprend, uniquement à titre d'exemple, un changement lié à la catégorie et/ou au prix d'hébergement ou une modification significative de destination.

B1.2 Dans le cas d'un changement important avant votre départ, nous vous fournirons trois alternatives :

B1.2.1 si disponible, voyage alternatif équivalent ou d'un standard et prix très similaires ; ou

B1.2.2 voyage alternatif d'un niveau inférieur avec remboursement de la différence de prix ; ou

B1.2.3 annulation de votre voyage avec un remboursement complet de toutes les sommes versées.

Dans les trois cas, la rémunération sera versée comme indiqué à la clause D ci-dessous, sauf si le changement survient à la suite de circonstances indépendantes de notre volonté où la clause H1 s'appliquera.

B2.2 Nous regrettons que certains voyages affichés sur notre site web ou dans notre documentation marketing ne puissent aboutir que si un nombre suffisant de personnes les réservent. Si la demande est insuffisante, nous avons le droit d'annuler le voyage en question. Si nous devons le faire, nous vous en informerons dès que possible et généralement au plus tard 8 semaines avant la date de départ.

Dans cette situation, vous aurez alors le choix d'avoir un remboursement complet de toutes les sommes versées ou, si possible, de participer au même voyage à une date ultérieure. Lorsque nous annulons en raison d'un nombre insuffisant de participants et conformément à la clause B2.2, aucune

compensation ou autres montants (par exemple, le coût de tout voyage organisé de manière indépendante) ne seront remboursés.

B3. CHANGEMENTS PENDANT LE VOYAGE

Il peut y avoir des changements d'itinéraire pendant votre voyage et nous exigeons un degré de flexibilité de votre part. Certaines activités dépendent des conditions météorologiques et des conférenciers invités. Dans de telles circonstances, des changements ou des annulations peuvent être effectués au dernier moment. Nos guides vous informeront d'un changement et des arrangements alternatifs qui en découlent le plus rapidement possible.

C. CHANGEMENTS ET ANNULATION DE VOTRE PART

C1 SI VOUS MODIFIEZ VOTRE RÉSERVATION

C1.1 Si vous souhaitez effectuer des modifications à votre réservation de quelque manière que ce soit, vous devez nous en informer par écrit dès que possible. Nous essaierons de vous aider, même si nous ne pouvons pas vous garantir que nous serons toujours en mesure de le faire étant donné que les modifications sont sujettes à disponibilité à ce moment-là.

C1.2 Lorsque nous pouvons procéder à un changement, nous vous facturons les services, les installations ou les autres éléments supplémentaires modifiés, au prix qui s'applique le jour où le changement est effectué. En outre, nous devons vous facturer tous les coûts supplémentaires que nous engageons pour apporter des modifications, par exemple avec nos fournisseurs.

C1.3 Tout rabais de réservation que vous pourriez avoir reçu au moment de la réservation initiale peut être modifié ou réduit chaque fois que des modifications sont apportées si une telle réduction a été modifiée, réduite ou retirée depuis.

C2 SI VOUS ANNULEZ VOTRE RÉSERVATION

C2.1 Si vous souhaitez annuler tout ou une partie de votre réservation, vous devez nous écrire. Si une partie ou la totalité de votre groupe annule sa réservation, nous sommes en droit de traiter votre réservation comme annulée conformément aux présentes «Conditions de réservation». Nous préleverons des frais d'annulation selon l'échelle indiquée dans le tableau de l'article D. Ces frais sont basés sur le coût estimatif de l'annulation de vos réservations ainsi que sur les dépenses et les pertes que nous pourrions subir si nous ne pouvions pas revendre votre place.

C2.2 Si vous ou une autre personne incluse dans votre réservation êtes dans l'incapacité de participer au voyage pour une raison quelconque ou décidez de ne pas voyager, vous aurez la possibilité de transférer la totalité de la réservation ou uniquement la réservation de la personne concernée à une/des autre(s) personne(s) suggérées par vous et acceptables pour nous, sous réserve de ce qui suit :

C2.2.1 Vous devez nous écrire avec des détails complets sur la personne qui ne peut ou ne veut pas prendre part au voyage et sur la personne à qui vous voudriez transférer la réservation. Nous devons recevoir ces informations au moins 30 jours avant le début du voyage.

C2.2.2 Si le changement peut être effectué, vous devrez peut-être payer des frais de modification avec tous les coûts supplémentaires que cela engendrera ou que nous serons invités à payer afin de faire le

changement avec nos fournisseurs. Ceci est principalement pour les voyages qui comprennent les frais d'inscription à une course.

C2.2.3 Quiconque prend part à un voyage à la place de celui qui était initialement inscrit, doit accepter les présentes conditions de réservation et toutes les autres exigences qui s'appliquent à la réservation avant que le changement ne puisse être finalisé. Si le coût total du voyage aurait dû être payé lorsque le changement est demandé mais que le paiement n'a pas encore été effectué, le montant correspondant doit d'abord être payé avant que le changement puisse être finalisé.

C2.2.4 Nous pourrions être dans l'impossibilité de transférer la réservation si le sexe du remplaçant n'est pas le même que celui de la réservation du fait que le séjour est généralement sur la base d'un hébergement partagé.

D. FRAIS ET INDEMNISATION

Le tableau suivant présente les sommes qui nous sont payables ou vous sont remboursables en cas de «changement important» ou d'annulation. Ces sommes ne sont pas payables lorsque nous devons apporter un «changement important » ou annuler vos prestations de voyage en raison de :

- a) des conditions indépendantes de notre volonté lorsque la clause H1 s'applique ou
- b) si votre réservation a été acceptée « sous réserve de disponibilité » ou sous clauses similaires et si les prestations de voyage ne sont pas disponibles ou si la clause B2.2 s'applique

Période avant la date de début du voyage pour laquelle un avis d'annulation ou de «changement important» est reçu	Montant que nous vous rembourserons si nous apportons un « changement important » et que vous souhaitez annuler en conséquence	Frais d'annulation que vous vous engagez à payer si vous annulez
Annulation 30 jours ou plus avant la date de début du forfait.	Nous retournerons toutes les sommes versées ou vous pouvez transférer votre réservation à un autre voyage avec nous.	Conservation de l'acompte. L'acompte peut être utilisé pour une réservation d'un voyage futur avec nous et reste valable pour une période de 12 mois. Tous les autres montants payés seront remboursés en utilisant le mode de paiement original.
Annulation moins de 30 jours avant la date de début du forfait.	Nous retournerons toutes les sommes versées ou vous pouvez transférer votre réservation à un autre voyage avec nous.	25% du prix total pour chaque personne du groupe qui annule.

Période avant la date de début du voyage pour laquelle un avis d'annulation ou de « changement important » est reçu	Montant que nous vous rembourserons si nous apportons un « changement important » et que vous souhaitez annuler en conséquence	Frais d'annulation que vous vous engagez à payer si vous annulez
Annulation moins de 14 jours avant la date de début du forfait.	Nous retournerons toutes les sommes versées ou vous pouvez transférer votre réservation à un autre voyage avec nous.	75% du prix total pour chaque personne du groupe qui annule.
Annulation moins de 7 jours avant la date de début du forfait.	Nous retournerons toutes les sommes versées ou vous pouvez transférer votre réservation à un autre voyage avec nous.	100% du prix total pour chaque personne du groupe qui annule.

REMARQUE :

«Prix total» désigne le prix total payable par chaque personne pour les prestations, à l'exclusion des frais payables pour tout changement apporté à votre réservation. La politique ci-dessus ne s'applique pas à nos événements de course. Dans ces cas, votre paiement de dépôt est non-remboursable, non-transférable et sera retenu par The Kenya Experience pour couvrir l'entrée de la course pour chaque personne du groupe qui annule.

E. LIMITE DE NOTRE RESPONSABILITÉ ENVERS VOUS

E1 Nous déclinons toute responsabilité si tout manquement dans l'exécution du contrat est dû à :

E1.1 vous ; ou

E1.2 des prestations proposées par un tiers non lié au voyage et lorsque la défaillance est imprévisible ou inévitable ; ou

E1.3 des circonstances inhabituelles et imprévisibles indépendantes de notre volonté, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les précautions voulues avaient été prises ; ou un événement que nous ou nos fournisseurs, même avec tous les soins, ne pouvions prévoir ou prévenir.

E2 Notre responsabilité, sauf en cas de décès ou de blessure corporelle, sera limitée à un maximum de 2 fois le coût qui nous est dû pour votre voyage.

E3 Si vous ou un membre de votre groupe souffrez d'une maladie, d'une blessure corporelle ou d'un décès attribuable à un tiers non lié à la prestation de nos services, ou à la suite de défaillances dues à des circonstances indépendantes de notre volonté, nous vous offrirons des conseils et assistance raisonnable dans ces circonstances.

E4 Notre responsabilité sera également limitée conformément et / ou de manière identique :

E4.1 aux conditions contractuelles des compagnies qui fournissent le transport, ou l'hébergement ou d'autres services pour votre voyage qui sont incorporés dans et font partie de votre contrat avec nous ; et

E4.2 à toute convention internationale pertinente qui limite le montant de l'indemnisation que vous pouvez réclamer en cas de décès, blessure, retard aux passagers et perte, dommage et retard des bagages qui sont incorporés et font partie de votre contrat avec nous ; nous devons être considérés comme bénéficiant de toute limitation de la compensation contenue dans ces conventions ou dans d'autres conventions de ce genre.

E5 Sauf indication contraire écrite de notre part, les excursions ou autres circuits que vous pouvez choisir de réserver ou de payer pendant votre voyage ne font pas parties des prestations de voyage que nous vous proposons. Pour toute excursion ou autre voyages que vous réservez, votre contrat sera avec l'opérateur de l'excursion ou du circuit et non avec nous. Nous ne sommes pas tenus comme responsables de ces excursions et circuits ou de toutes autres prestations fournies par cet opérateur.

E6 Les dispositions des clauses E1 à E5 incluses, s'ajoutent à toute autre limitation de responsabilité contenue dans ces «Conditions de réservation».

E7 Ces «Conditions de réservation» ne sauraient affecter vos droits légaux selon la loi applicable en vertu de la clause H5.

F. VOS RESPONSABILITÉS

F1. DEMANDES SPÉCIALES

Si vous avez une demande spéciale, nous ferons de notre mieux pour vous aider mais nous ne pouvons pas vous le garantir. Veuillez s'il vous plaît nous informer de votre demande au moment de la réservation et vous assurez que vous nous ayez fournis autant de détails que possible. Si votre demande spéciale est essentielle à votre voyage, elle doit être expressément convenue avec nous avant ou au moment de la réservation. La confirmation générale qu'une demande spéciale a été notée ou transmise au fournisseur, ou l'inclusion d'une demande spéciale sur votre «Facture de confirmation» ou sur l'accusé de réception de votre réservation ou de toute autre documentation,

n'est pas une confirmation que la demande sera satisfaite. Sauf et jusqu'à ce que cela soit spécifiquement confirmé par écrit, toutes les demandes spéciales sont soumises à disponibilité. Si des frais supplémentaires sont applicables, ils vous seront facturés avant le début de votre voyage ou devront être payés localement.

F2. VOTRE DOCUMENTATION

F2.1 Vous êtes responsable de vous assurer que vous et toutes les personnes incluses dans la réservation satisfaisiez à toutes les exigences de passeport, visa, assurance voyage et certificat sanitaire. Nous déclinons toute responsabilité pour tout refus de voyage ou d'entrée sur le territoire d'un pays, de pertes, de retards ou des frais encourus en raison d'une irrégularité dans ces documents. En particulier, de nombreux pays exigent que votre passeport soit valide pendant au moins 6 mois après la date du voyage. Si vous avez des questions concernant les exigences en matière de documentation et d'assurance, vous devez nous les soumettre plusieurs semaines avant le début du voyage.

F2.2 Vous êtes responsable de veiller à ce que tous les détails nous soient transmis pour les besoins de votre réservation et que toute la documentation soit complète et exacte pour tous les membres de votre groupe. Si les informations que vous nous avez fournies sont inexactes, vous ne serez peut-être pas autorisé à prendre part au voyage et aucune compensation ne vous sera octroyée.

F2.3 Nous vous enverrons les derniers détails de votre voyage quelques semaines avant la date de début. Il est de votre ressort de nous contacter si vous n'avez pas reçu l'itinéraire définitif ainsi que les autres documents nécessaires 21 jours avant le début du voyage.

F3. PRÉCAUTIONS DE SANTÉ ET D'APTITUDE

F3.1 Tous nos voyages exigent un certain degré de forme physique. Bien que nous nous efforcions de donner des conseils sur les niveaux probables d'aptitude et d'expérience requise, il s'agit uniquement de conseils. Il est de votre responsabilité de vous assurer que vous disposez du niveau de condition physique et d'expérience requis pour un voyage particulier. En cas de doute, veuillez consulter votre médecin. Nous et l'ensemble du personnel employé par nous pour superviser tout voyage, ont un droit absolu à tout moment (même après le début du voyage) pour vous empêcher d'entreprendre une partie du voyage ou le voyage en entier si nous estimons raisonnablement que vous ne possédez pas le niveau de condition physique et d'expérience nécessaires. Dans de telles circonstances, nous ne serons pas tenus comme responsables des pertes ou indemnités qui pourraient en résulter.

F3.2 Vous devez nous fournir tous les détails de tous problèmes ou handicap médicaux ou physiques existants qui pourraient s'appliquer à un membre de votre groupe et affecter nos prestations (y compris, en particulier, des exigences d'hébergement ou des difficultés qui peuvent être rencontrées dans l'accès aux bâtiments) au moment de la réservation. Si selon notre avis, les prestations choisies ne sont pas adaptées au problème ou à l'incapacité physique ou médicale ou si vous ne voyagez pas avec quelqu'un qui peut vous fournir toute l'aide nécessaire, nous nous réservons le droit de refuser ou d'annuler la réservation ou bien vous pourriez ne pas être en mesure de participer à certaines parties

du voyage. Dans ce cas, nous ne serons pas responsables des pertes ou des indemnités qui pourraient en découler.

F3.3 Si vous ne nous donnez pas tous les détails d'un problème médical ou physique ou d'un handicap au moment de la réservation et/ou que vous ne nous informez pas rapidement de tous changements défavorables ou d'un nouveau problème médical ou physique ou une invalidité qui survient après la réservation, nous nous réservons également le droit d'annuler la réservation lorsque nous découvrirons tous les détails si, à notre avis, les prestations ne sont pas appropriées dans les circonstances. Si nous annulons dans cette situation, les frais d'annulation prévus à la clause D doivent être payés par la personne concernée.

F3.4 Nous aurons besoin de tous les détails de votre assurance de voyage et de toute maladie, médicaments actuellement pris, états pathologiques connus et allergies. Ces informations doivent être fournies au moment de la réservation si le voyage commence moins de 12 semaines après la date de réservation ou, dans les autres cas, au moins 10 semaines avant le début du voyage. Ces informations sont requises uniquement pour vous aider en cas d'urgence et resteront strictement confidentielles.

F4. ASSURANCE

Nous considérons qu'une assurance voyage complète est essentielle et vous devez avoir une telle assurance pour couvrir, en particulier, la maladie, l'accident, le rapatriement d'urgence, l'annulation, la perte de bagages et les retards. Nous vous demandons de nous fournir la preuve qu'une telle assurance est en place le premier jour du voyage et nous nous réservons le droit de traiter votre réservation comme annulée si vous ne nous fournissez pas cette preuve. Vous vous engagez alors à payer la totalité des frais d'annulation (voir clause D). Les offres d'assurance voyage sont largement disponibles sur le marché et les prestataires d'assurance doivent mettre les conditions de la police d'assurance à votre disposition. Veuillez lire attentivement les détails des conditions de votre assurance et les emporter avec vous. Il est de votre responsabilité de vous assurer que la couverture d'assurance que vous contractez, est adaptée au voyage et à vos besoins particuliers.

F5. COMPORTEMENT

Vous êtes responsable de votre propre comportement et de celui de votre groupe. Nous exigeons en particulier que tous nos clients se conforment aux règles de tous événements et aux autres codes de conduite (qui vous seront transmis avec votre « Facture de confirmation » ou avant le début du voyage) et à tout autre règlement raisonnablement applicable ainsi qu'aux instructions données par le personnel organisateur. Nous pouvons être amenés à vous refuser en tant que client ou refuser de continuer à traiter avec vous et/ou tout autre membre de votre groupe en mettant fin à votre voyage si, selon notre avis ou celui de nos fournisseurs ou toute autre personne en autorité, votre comportement est ou est susceptible d'être perturbateur, agressif, inapproprié ou dangereux pour vous-même ou pour quelqu'un d'autre. Nous ne paierons aucun remboursement, compensation, dédommagement, ou autre somme quelles qu'elles soient, ni aucuns frais ou dépenses encourus par vous si nous devons mettre fin à votre voyage en raison d'un comportement inacceptable ou de tout manquement aux règlements ou instructions. Dans cette situation, nous n'aurons plus aucune responsabilité envers vous ou tout autre membre de votre groupe.

F6. SE RENDRE AU POINT DE DÉPART DE VOYAGE

Il est de votre responsabilité de vous rendre au point de départ à l'heure fixée.

G. SI VOUS AVEZ UNE RECLAMATION

Si vous avez des raisons de vous plaindre lors de nos voyages, vous devez nous en aviser immédiatement. Nous ferons de notre mieux pour rectifier la situation. Si votre réclamation n'est pas résolue immédiatement, veuillez nous écrire dans les 28 jours suivant votre retour en indiquant votre référence de réservation et toute autre information pertinente. Nous vous serions grés de rédiger votre lettre de manière concise. Cela nous aidera à identifier clairement vos réclamations et à vous répondre rapidement.

H. DIVERS

H1. CHANGEMENTS EN RAISON DES CIRCONSTANCES HORS DE NOTRE CONTRÔLE

Nous ne serons redevables d'aucun dédommagement si nous sommes contraints d'annuler ou de modifier de quelque manière que ce soit votre voyage en raison de circonstances inhabituelles ou imprévisibles indépendantes de notre volonté, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées, même avec toutes les précautions requises. Celles-ci comprennent le mauvais temps, les problèmes techniques inévitables liés au transport ou à l'hébergement, la guerre ou la menace de guerre, les troubles civils, les conflits industriels, les catastrophes naturelles, les épidémies ou les activités terroristes.

H2. PROTECTION DES DONNÉES

Nous recueillons des informations sur vous et les membres de votre groupe, y compris vos noms, coordonnées et besoins spéciaux, handicaps ou besoins alimentaires, lorsque vous demandez des informations ou effectuez votre réservation. Nous pouvons divulguer cette information à nos fournisseurs de services (qui peuvent être situés en dehors du Royaume-Uni / EEE) dans le but de vous fournir vos prestations de voyage. Seules les informations nécessaires à cet effet leur seront communiquées. Certaines informations, concernant par exemple votre religion ou votre santé, peuvent être des « données personnelles sensibles » au sens de la loi sur la protection des données de 1998. Nous avons besoin de ces informations pour répondre à vos besoins, mais elles sont collectées avec votre consentement. Nous ne pouvons pas accepter votre réservation si vous n'acceptez pas l'utilisation de vos informations. En faisant une réservation avec nous, vous acceptez et autorisez vos assureurs, leurs agents et le personnel médical de nous divulguer des informations pertinentes dans des circonstances où nous pourrions avoir besoin d'agir dans votre intérêt ou de toute autre personne du groupe. De temps en temps, nous pourrions également être amenés à vous contacter concernant des informations sur les offres spéciales ou les voyages à venir. Si vous ne souhaitez pas recevoir de telles informations, veuillez-nous en informer. Vous avez le droit de nous demander par écrit un formulaire de demande d'accès pour obtenir une copie des informations que nous détenons à votre

sujet. Nous vous facturerons des frais pour cela. Toute demande doit être adressée à The Kenya Experience au 51 Beck Crescent, Loughborough, Royaume-Uni, LE11 2UT.

H3. PHOTOGRAPHIE ET COMMENTAIRES

Nous pouvons vous prendre en photos durant votre voyage et utiliser de telles photographies sur notre site web, dans nos comptes de médias sociaux ou à des fins de marketing. De même, si vous nous fournissez des photographies ou des commentaires écrits sur nos voyages, nous pourrions parfois les utiliser sur notre site web ou à d'autres fins de marketing. Veuillez s'il vous plaît nous écrire si vous préférez que nous n'utilisions pas de telles photographies ou commentaires.

H4. JURIDICTION / DROIT APPLICABLE

Nous sommes d'accord que tout différend, réclamation ou autre question de toute nature (et impliquant une blessure corporelle ou non) survenant de ou en relation avec votre réservation ou votre voyage doivent être soumis aux tribunaux d'Angleterre et du Pays de Galles uniquement (sauf si vous êtes un résident de l'Écosse ou de l'Irlande du Nord, auquel cas toute procédure peut également être intentée devant les tribunaux de votre pays). Nous convenons que la loi anglaise (et aucune autre) s'appliquera à votre contrat (à moins que des procédures ne soient intentées en Écosse ou en Irlande du Nord, auquel cas la loi écossaise ou irlandaise s'appliquera à la place). Si vous êtes en désaccord avec cette disposition, vous devez nous en informer au moment de la réservation. En cas de divergence d'interprétation due à la formulation de phrases dans diverses langues, la version anglaise fait foi.

H5. INFORMATION PERSONNELLE ET COMMUNICATION

En règle générale, une grande partie de notre communication avec vous se fait par courrier électronique, notamment en ce qui concerne les confirmations ou les itinéraires, les modifications et les informations ultérieures qui doivent vous être envoyées. Il est de votre responsabilité de conserver des copies de toutes les communications électroniques que vous recevez de notre part et de nous contacter si vous n'avez pas reçu notre « Facture de confirmation » dans les deux semaines suivant la réservation ou les détails du voyage final. Nous ne pouvons être tenus comme responsables de toute perte résultant d'une défaillance de votre part à recevoir des courriels en raison de problèmes techniques, de tout engorgement du réseau internet ou d'un site web, de problèmes ou de dysfonctionnements techniques de tout réseau téléphonique, lignes téléphoniques, serveurs ou fournisseurs.

I. VOTRE FINANCEMENT

The Association of Bonded Travel Organisers Trust Limited (ABTOT) fournit une protection financière en vertu du Règlement de 1992 sur les voyages à forfait, les vacances à forfait et circuits à forfait pour The Kenya Experience. En cas d'insolvabilité, la protection est assurée pour:

- a) les forfaits sans-vols qui débutent et se terminent au Royaume-Uni;
 - b) les forfaits sans-vols qui débutent et se terminent dans un pays autre que le Royaume-Uni;
- en vous fournissant un remboursement dans le cas où vous n'avez pas encore voyagé.

Veillez noter que les réservations effectuées en dehors du Royaume-Uni et de la République d'Irlande sont uniquement protégées par ABTOT lorsqu'elles sont achetées directement auprès de The Kenya Experience.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.abtot.com