



CONDITIONS DE VENTE 2016 - 2017

I. Réservation et confirmation

Toute réservation de chambre ou de prestations devra nous parvenir par email à l'adresse resa@hsm.mg ou sur nos sites web www.soanambo.mg / www.masoandro.mg. Notre Service Réservation communiquera une date de fin d'option après laquelle la réservation s'annule automatiquement en l'absence de confirmation.

La réservation sera considérée ferme à la réception d'un email de confirmation, à faire parvenir à l'adresse resa@hsm.mg.

Notre Service Comptabilité vous fera parvenir une facture pro forma relative aux prestations réservées.

- Pour une réservation avant J-45, la réservation se confirme par le versement d'un acompte non remboursable correspondant à 20% du montant de la facture pro forma. Le solde de 80% est à régler au plus tard à J-30.
- Pour une réservation à moins de J-45, le prépaiement de la totalité des prestations, à une date fixée par nos soins, est obligatoire pour confirmer la réservation.

En l'absence de paiement dans les délais impartis, l'Hôtel se réserve le droit d'annuler la réservation.

II. Modification

Toute modification de réservation devra nous parvenir par email à l'adresse resa@hsm.mg.

- Réservation en option : modification sans pénalité.
- Réservation confirmée : modification avec réajustement tarifaire jusqu'à J-1.
- Réservation confirmée et modifiée au jour J : pas de remboursement en cas de nuitées annulées. Possibilité de décaler la date de départ si nuitées annulées, sous réserve de disponibilité.

III. Annulation

Seules les annulations par email (resa@hsm.mg) seront prises en compte.

Pénalités d'annulation

- Annulation d'une réservation en option : annulation sans pénalité avant la date de fin d'option.
- Annulation d'une réservation confirmée acompte reçu avant J-30 : pénalité 50% de la facture pro forma.
- Annulation d'une réservation confirmée entre J-29 et J-7 : pénalité 75% de la facture pro forma.
- Annulation d'une réservation confirmée entre J-6 et J-1 : pénalité 100% de la facture pro forma.
- No show : pénalité 100% de la facture pro forma.

L'Hôtel ne procédera pas à un remboursement des sommes déjà reçues à titre de confirmation. La différence entre le montant reçu et la pénalité d'annulation sera portée en avoirs à utiliser dans un délai de 6 mois pour une réservation au Soanambo Hotel ou au Masoandro Lodge. Avoirs transférables à un tiers avec email de confirmation.

IV. Conditions de paiement

La facture peut être acquittée : en espèces Euros ou Ariary, par chèque Ariary à l'ordre de STHSM, par virement bancaire Euros ou Ariary, par transaction TPE VAD (internet), par Mastercard ou Carte VISA auprès de notre Bureau de Réservation.

En cas de paiement en Ariary, la facture pro forma émise en Euros sera convertie en Ariary selon le taux de change moyen pondéré de la Banque Centrale de Madagascar à la date du paiement.

Les frais de virement bancaire sont à la charge du donneur d'ordre. Une copie du document SWIFT devra être adressée à l'Hôtel, par email au resa@hsm.mg et compta@hsm.mg ou par fax au +261 20 23 640 53.

Coordonnées bancaires :

Bénéficiaire : Société Touristique et Hôtelière de Sainte-Marie (STHSM)

Domiciliation bancaire : BFV- Société Générale, Antaninarenina

Adresse : 14 rue Général Rabehevitra, Antananarivo 101, Madagascar

N° Compte ARIARY : 00008 00005 21010054142 - 93 (Ariary)

IBAN Ariary : MG4600008000052101005414293

N° Compte EUROS : 00008 00005 02071000075 - 17 (Euros)

IBAN Euros : MG4600008000050207100007517

Code Swift : BFAVMGMG

V. Excursions

La faisabilité des excursions dépend des conditions météorologiques et de la disponibilité des véhicules.

Si pour les raisons pré citées, l'excursion pré réservée et payée à l'avance n'est pas faisable à la date demandée, la prestation sera ajournée durant le séjour des clients. En cas d'impossibilité durant tout le séjour, le paiement reçu à l'avance sera déduit de la note d'hôtel à la fin du séjour des clients (facture d'extras à régler sur place).

VI. Offre Spéciale « Voyage de noces »

Offre Spéciale « Voyage de noces » applicable durant 12 mois à compter de la date de mariage et valable sur présentation du certificat de mariage à la confirmation ou sur place. Sans présentation du document, les prix seront révisés sans prendre en compte l'offre Voyage de Noces.

VII. Tarif spécial « Groupe »

Les groupes composés de 9 personnes au minimum, effectuant un séjour à partir de 25 nuitées (nombre de personnes x nombre de nuits) par réservation, au Soanambo et/ou au Masoandro, bénéficient d'un tarif spécial groupe.

VIII. Variation des tarifs

Les tarifs sont valables du 1^{er} Novembre de l'année considérée jusqu'au 31 octobre de l'année suivante. Le Groupe HSM se réserve le droit de modifier ses tarifs en cours de période pour tenir compte de certaines variations du coût des transports, liées notamment au coût du carburant, de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies (telles que taxes de séjour, ou vignettes touristiques).

IX. Réclamations

Nous invitons les clients à formuler toute éventuelle réclamation auprès des Gérants résidents de l'hôtel, pendant le séjour et au moment des faits objets de cette réclamation.

Nous incitons à cette démarche afin de pouvoir satisfaire au mieux les requêtes du client en les traitant sur place dans les meilleurs délais. Toute réclamation non formulée sur place ne sera pas ultérieurement prise en compte par le Bureau de Réservation.

X. Responsabilités

L'Hôtel ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger tels que : guerres, troubles politiques, grèves, incidents techniques extérieurs à HSM, faillite d'un prestataire, intempéries ou catastrophes naturelles, retards, pannes, perte ou vol de bagages, problème transfert bateau...
- Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre de ce soit.
- Annulation ou modification imposées par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative. A préciser, les annulations de vol et de bateau.