



Conditions Générales de Vente

v8 — 2026-10-19

Table des matières

1. Préambule.....	3
2. Définitions.....	3
3. Nature des services fournis par My African Routes.....	3
4. Distinction entre My African Routes et une agence de voyage traditionnelle.....	5
5. Étapes du projet de voyage.....	5
6. Responsabilités du Client.....	6
7. Téléphonie et connectivité.....	7
8. Tarification et paiement.....	8
9. Honoraires de conception et modifications d'itinéraire.....	8
10. Annulations, modifications et remboursements.....	9
11. Responsabilité de My African Routes.....	9
12. Confidentialité et protection des données.....	9
13. Litiges et droit applicable.....	10

1. Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre My African Routes (ci-après « My African Routes »), spécialisée dans la conception de voyages sur mesure en Afrique du Sud, et ses clients (ci-après « le Client »).

Il est important de noter que My African Routes n'est pas une agence de voyage traditionnelle, mais un travel designer, c'est-à-dire un créateur de voyages sur mesure. À ce titre, notre activité consiste à concevoir, organiser et personnaliser des itinéraires adaptés aux désirs spécifiques du Client. Nous ne vendons pas de produits de voyage standardisés, tels que des forfaits ou des billets d'avion. En tant que travel designer, notre rôle est de guider le Client tout au long de la préparation de son voyage, en lui proposant des options personnalisées basées sur ses attentes. Cette distinction est fondamentale, car elle affecte le type de service fourni et les responsabilités qui en découlent.

2. Définitions

- **Travel Designer** : un professionnel qui crée des voyages personnalisés sur mesure, en fonction des attentes spécifiques du Client, sans proposer de produits de voyage préétablis ou standardisés.
- **Agence de voyage** : une entreprise qui vend des produits touristiques comme des forfaits, des billets d'avion, des hôtels ou des activités, souvent sous forme de packages fixes.
- **Prestataires tiers** : les fournisseurs externes, comme les hôtels, les lodges, les agences de location de voiture, les compagnies aériennes, les guides et les organisateurs d'activités, avec lesquels My African Routes collabore pour organiser le voyage du Client.

3. Nature des services fournis par My African Routes

My African Routes est spécialiste de la création de voyages sur mesure, en offrant une expertise spécifique sur l'Afrique du Sud. Les services comprennent, sans s'y limiter :

- la conception d'un itinéraire personnalisé, adapté aux goûts, préférences et attentes du Client ;
- la recommandation et la sélection d'hébergements, de moyens de transport, d'activités et d'excursions en fonction du profil du Client ;
- l'organisation et la réservation des prestations (logement, transports, visites, guides, etc.), en partenariat avec des prestataires locaux et internationaux ;
- la fourniture de conseils pratiques sur les formalités administratives (visa, vaccinations, etc.), la sécurité, la santé, la culture locale et d'autres aspects importants pour la préparation du voyage ;
- la coordination des aspects logistiques du voyage sur place, afin de garantir un séjour fluide et agréable.

3.1 Logements

Les hébergements réservés par My African Routes sont ceux proposés et acceptés par le Client dans le devis.

3.2 Transports

a) Vols internationaux

La réservation des vols internationaux est entièrement de la responsabilité du Client.

b) Vols internes

La réservation des vols internes, lorsqu'elle est confiée à My African Routes, ne sera effectuée qu'après signature du devis et versement de l'acompte par le Client. Cette prestation de réservation ne confère à My African Routes aucune responsabilité aérienne : celle-ci demeure entièrement celle de la compagnie aérienne opératrice.

c) Location de véhicule

La réservation du véhicule, lorsqu'elle est confiée à My African Routes, ne sera effectuée qu'après signature du devis et versement de l'acompte. Le véhicule réservé correspond au choix du Client indiqué dans la proposition commerciale. Tout changement souhaité sera à sa charge.

Règlement de la location. Le montant de la location figure dans le montant total du voyage indiqué au devis. Toutefois, My African Routes règle uniquement l'acompte de la location auprès de l'agence de location. En conséquence :

- le Client ne verse à My African Routes que le montant total indiqué sur la facture, lequel n'inclut pas le solde de la location du véhicule ;
- le solde de la location est réglé directement par le Client à l'agence de location et débité sur sa carte bancaire lors de la restitution du véhicule.

Prise en charge du véhicule. Lors de la prise en charge, le Client présente une carte bancaire valide au nom du conducteur principal. La caution (empreinte bancaire) est bloquée sur cette carte pendant toute la durée de la location. Les agences de location sud-africaines exigent généralement une carte de crédit : les cartes de débit ou à autorisation systématique peuvent être refusées.

C'est également lors de la prise en charge que le Client choisit, directement auprès de l'agence de location, les assurances et options complémentaires ainsi que le niveau de franchise (excess) adapté à ses besoins. Le Client est entièrement responsable de la souscription et de la validité de son assurance pendant toute la durée de la location.

Garanties liées à la carte bancaire. Certaines cartes bancaires haut de gamme (par exemple Visa Premier, Visa Infinite, Gold Mastercard ou World Elite Mastercard) incluent une garantie couvrant tout ou partie de la franchise en cas de dommages ou de vol du véhicule de location. Ces garanties sont soumises à des conditions propres à chaque banque et à chaque carte : paiement de la location avec la carte, conducteur titulaire de la carte, pays et durée de location, catégorie de véhicule, plafonds et exclusions.

Il appartient au Client de vérifier auprès de sa banque, avant le départ, l'étendue exacte de sa couverture et les conditions à remplir pour en bénéficier, en tenant compte du fait que l'acompte de la location est réglé par My African Routes et non avec la carte du Client.

Pneus et pare-brise : notre recommandation. Les dommages aux pneus, jantes, pare-brise et vitres ne sont pas couverts par les garanties des cartes bancaires, même haut de gamme. Compte tenu de l'état de certaines routes et pistes en Afrique du Sud, My African Routes recommande vivement de toujours souscrire, auprès de l'agence de location, l'option couvrant les pneus et le pare-brise (Tyre & Windscreen Cover).

My African Routes ne saurait être tenue responsable des franchises, frais, dommages ou refus de prise en charge liés à la location du véhicule, aux assurances choisies par le Client ou aux garanties de sa carte bancaire.

3.3 Activités supplémentaires

La demande d'organisation d'activités supplémentaires postérieure à la signature du devis fera l'objet d'une facturation. La réservation des restaurants relève de la responsabilité du Client.

4. Distinction entre My African Routes et une agence de voyage traditionnelle

Il est essentiel de comprendre que My African Routes agit en tant que conseiller et concepteur de voyages sur mesure, et non en tant qu'agence de voyage traditionnelle. Contrairement à une agence de voyage qui vend des produits standardisés (forfaits, billets, etc.), My African Routes crée des expériences uniques en fonction des besoins spécifiques du Client. Le Client ne réserve pas des prestations « toutes faites » mais participe à la construction de son itinéraire personnalisé.

De plus, My African Routes ne vend pas de billets d'avion, d'assurances voyage ou de prestations fixes. Le Client devra donc se charger de la souscription de toute assurance nécessaire à son voyage.

5. Étapes du projet de voyage

5.1 Premier entretien

Le premier entretien, également appelé First Call, est une étape essentielle pour la personnalisation de votre voyage. Ce rendez-vous, qui peut se dérouler en visioconférence ou par téléphone, a pour objectif de mieux comprendre vos attentes, vos envies et vos besoins spécifiques.

5.2 Proposition commerciale

Après le premier entretien, My African Routes vous transmet une proposition commerciale personnalisée. Ce document constitue une étape clé dans le processus de conception de votre voyage sur mesure. Il inclut :

- l'itinéraire détaillé ;
- la sélection des hébergements et des services ;
- les détails financiers ;
- les conditions et modalités ;
- des explications complémentaires.

Deux révisions de l'itinéraire proposé sont incluses à ce stade. À partir de la troisième, toute demande de modification sera facturée 100 € TTC par heure, dans les conditions précisées à l'Article 9 (Honoraires de conception et modifications d'itinéraire).

5.3 Itinéraire détaillé

L'itinéraire détaillé est la pièce maîtresse de notre proposition commerciale. Il vous offre une vision complète et structurée de votre voyage, jour par jour, en mettant en lumière les étapes clés, les activités prévues et les moments de découverte, tout en laissant place à des instants de liberté pour personnaliser encore davantage votre expérience.

- **Présentation des étapes** : description des lieux visités et des étapes principales du voyage.
- **Suggestion de programme quotidien** : répartition jour par jour des activités, visites et déplacements.
- **Temps libre** : identification des plages horaires laissées à votre discrétion pour explorer ou vous reposer.
- **Déplacements** : détails sur les moyens de transport (transferts privés, location de voiture, vols internes).

- **Expériences incluses** : activités spécifiques prévues dans le programme (safaris, visites guidées, excursions).
- **Informations pratiques** : horaires indicatifs, conseils spécifiques pour chaque étape ou activité.
- **Suggestions supplémentaires** : recommandations pour des activités optionnelles ou des visites à envisager pendant le temps libre.

Dans cette phase d'élaboration du projet de voyage, le Client peut encore demander des modifications à l'itinéraire détaillé jusqu'à la signature du devis, dans les conditions prévues à l'Article 5.2 et à l'Article 9.

5.4 Devis

La signature du devis formalise la proposition commerciale. Elle représente l'engagement des deux parties sur les conditions tarifaires et l'itinéraire détaillé.

Le devis indique un montant précis et détaillé des services à fournir, valide l'itinéraire détaillé et précise les conditions de paiement et de validité. Il est conçu pour vous donner une transparence totale sur les aspects financiers de votre voyage, en alignant chaque prestation avec vos attentes et votre budget.

5.5 Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont jointes au devis.

5.6 Réservation des prestations

Une fois le devis signé, My African Routes procède à la réservation des prestations nécessaires (hôtels, excursions, moyens de transport) en collaboration avec les prestataires tiers.

Une fois toutes les réservations effectuées, le Client reçoit son guide de voyage 10 jours avant son départ.

5.7 Guide de voyage (J-10)

Le guide de voyage est une ressource personnalisée et complète, conçue pour vous accompagner tout au long de votre séjour en Afrique du Sud.

Bien qu'il fournisse de nombreuses informations pratiques et essentielles, il ne saurait couvrir toutes les éventualités et ne se substitue pas à votre préparation personnelle.

6. Responsabilités du Client

Le Client est responsable de plusieurs aspects de la préparation de son voyage, notamment :

- fournir des informations complètes et exactes lors de la demande de devis et durant la phase de planification ;
- vérifier la validité de ses documents de voyage : visas à jour et validité du passeport supérieure à 6 mois après la date de retour ;
- souscrire toute assurance nécessaire (assurance voyage, médicale, annulation, rapatriement, véhicule, etc.), en fonction des risques associés à son voyage ;
- se conformer aux lois et réglementations locales en Afrique du Sud, y compris en matière de sécurité, de santé et d'environnement ;
- assurer un suivi de ses réservations auprès des prestataires tiers pour vérifier leur conformité et leur bon déroulement ;

- assumer les conséquences d'un retard, d'une modification ou d'une annulation de son vol international sur le déroulement des prestations réservées par My African Routes en Afrique du Sud (vols internes, transferts, hébergements, activités). My African Routes s'efforcera, dans la mesure de ses possibilités, d'adapter les prestations locales concernées ; ces démarches pourront faire l'objet d'une facturation au taux horaire prévu à l'Article 9, ainsi que de tous frais de modification, de réémission ou d'annulation facturés par les prestataires tiers concernés (compagnies aériennes internes, loueurs de véhicules, hébergements, etc.), qui resteront à la charge du Client.

7. Téléphonie et connectivité

7.1 Frais de communication et d'itinérance

Nous attirons votre attention sur le fait que les frais de téléphonie et de données à l'étranger peuvent être élevés. Si vous choisissez d'utiliser votre propre carte SIM, des coûts importants liés à l'itinérance (roaming) peuvent s'appliquer. Toute utilisation de votre appareil connecté (communications, réseaux sociaux, navigation, GPS, e-mails et applications) consommera les données de votre forfait personnel.

7.2 Recommandations avant le départ

Il est recommandé au voyageur :

- de souscrire, si elle est disponible, une option internationale auprès de son opérateur ;
- d'activer ou d'ajuster l'option de blocage en cas de dépassement de forfait ;
- d'installer l'application mobile de son opérateur avant le départ afin de suivre sa consommation.

7.3 Solutions locales disponibles en Afrique du Sud

À titre informatif, le voyageur peut opter pour l'une des solutions suivantes :

- **Carte SIM Vodacom Travel** : disponible dans les boutiques Vodacom des aéroports et chez les revendeurs participants. Elle comprend des données, des minutes et des SMS valables sur tous les réseaux pendant 30 jours. Elle est activée lors de l'achat et de l'enregistrement obligatoire de la carte SIM (RICA), pour lequel une pièce d'identité est requise. Plus d'informations : [Vodacom Travel SIM](#).
- **eSIM Airalo** : disponible via l'application Airalo. Elle comprend des données valables sur tous les réseaux sud-africains et s'active dès son installation sur un téléphone compatible, sans passage en boutique. Plus d'informations : [Airalo South Africa eSIM](#).

Ces solutions sont proposées par des prestataires tiers, indépendants de My African Routes. Leurs tarifs, conditions et disponibilités relèvent de la seule responsabilité de ces prestataires et peuvent changer sans préavis.

7.4 Limitation de responsabilité

My African Routes ne saurait être tenue responsable des frais supplémentaires liés à l'utilisation de données ou de services de téléphonie. Elle ne répond pas non plus des problèmes techniques éventuels, tels que des dysfonctionnements, une incompatibilité avec l'eSIM ou des limitations liées au smartphone du voyageur, ni de la qualité de la couverture réseau, notamment dans les zones rurales et les réserves. Il appartient au voyageur de vérifier ces éléments avant le départ et de gérer sa consommation en conséquence.

8. Tarification et paiement

8.1 Prix

Les tarifs proposés par My African Routes incluent la conception du voyage, la planification des itinéraires et la coordination des réservations. Ces tarifs sont établis sur la base des prestations spécifiques demandées par le Client et peuvent varier en fonction des choix d'hébergement, de transport et d'activités.

8.2 Devise et taux de change

Le prix est indiqué en rands sud-africains (ZAR). À titre indicatif, le montant en euros, basé sur le taux de change EUR/ZAR du jour, est également communiqué au Client.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que le montant transféré en euros (EUR) correspond au total en ZAR. My African Routes se réserve le droit de facturer toute différence résultant de la fluctuation du taux de change entre les euros reçus et le montant dû en ZAR.

8.3 Calendrier de paiement

Les paiements s'effectuent selon le calendrier suivant :

- **Acompte** : pour confirmer votre réservation, un acompte de 50 % doit être payé dans les 7 jours ouvrables suivant la signature du devis.
- **Solde** : à réception de la facture finale, le solde doit être réglé 45 jours avant l'arrivée.

Le Client s'engage à régler les montants indiqués sur les factures émises par My African Routes, conformément au devis accepté.

8.4 Location de véhicule

Lorsque le voyage comprend une location de véhicule, le montant facturé par My African Routes n'inclut que l'acompte de la location. Le solde est réglé directement par le Client à l'agence de location, dans les conditions prévues à l'Article 3.2 c).

8.5 Modalités de règlement

Les paiements peuvent être effectués par virement bancaire ou tout autre moyen convenu avec My African Routes. Tous les virements bancaires doivent être reçus nets de frais bancaires ou de commissions.

Les paiements aux prestataires tiers non réservés par My African Routes (hébergements, excursions, billets d'avion, etc.) sont directement réglés par le Client, sauf accord contraire.

Tous les justificatifs de paiement doivent être envoyés par e-mail à accounts@myafricanroutes.com.

9. Honoraires de conception et modifications d'itinéraire

La conception d'un voyage sur mesure implique un travail d'analyse, de recherche, de sélection et d'optimisation réalisé par My African Routes, incluant notamment l'élaboration de l'itinéraire, la sélection des hébergements et expériences, ainsi que les échanges nécessaires à la construction du projet.

Dans ce cadre, les deux premières révisions de l'itinéraire sont incluses et offertes.

À partir de la troisième révision, toute demande de modification de l'itinéraire est facturée sur la base du temps réellement consacré, après information préalable du Client, au taux horaire de **100 € TTC par heure**.

Ce taux couvre notamment :

- le temps de recherche et de vérification des disponibilités ;
- l'ajustement et l'optimisation de l'itinéraire ;
- la sélection ou le remplacement d'hébergements et d'activités ;
- les échanges (e-mails, appels, visioconférences) nécessaires à la mise à jour du projet ;
- l'expertise et la connaissance terrain mises au service du Client.

En cas de confirmation du séjour avec My African Routes, les honoraires de conception et de modification facturés sont intégralement déduits du montant final du voyage.

Les propositions, itinéraires, documents et recommandations fournis par My African Routes demeurent sa propriété intellectuelle et ne peuvent être utilisés, reproduits ou transmis à des tiers sans confirmation du séjour.

10. Annulations, modifications et remboursements

En cas d'annulation de la part du Client, des frais d'annulation peuvent être appliqués en fonction des politiques des prestataires tiers et du stade de préparation du voyage. My African Routes retiendra également les frais liés à la conception et à la planification du voyage.

Les demandes de modification de l'itinéraire doivent être faites dès que possible et seront traitées en fonction des possibilités offertes par les prestataires tiers.

Aucune modification ou annulation ne pourra être effectuée après le début du voyage.

Aucun remboursement ne sera effectué pour des services non utilisés sur place, sauf en cas de force majeure.

11. Responsabilité de My African Routes

My African Routes s'engage à fournir des services de qualité et à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir le bon déroulement du voyage.

Toutefois, My African Routes ne peut être tenue responsable des défaillances ou changements opérés par les prestataires tiers (compagnies aériennes, hôtels, guides, etc.), des événements imprévus tels que les grèves, les conditions météorologiques, les épidémies, ou des incidents médicaux.

My African Routes ne peut pas non plus être tenue responsable des retards, annulations ou pertes de services en raison de circonstances indépendantes de sa volonté.

12. Confidentialité et protection des données

My African Routes respecte la confidentialité des informations personnelles communiquées par le Client et s'engage à les utiliser uniquement dans le cadre de la prestation de services relatifs à la conception et à la planification du voyage.

Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles (RGPD), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles.

13. Litiges et droit applicable

Les présentes CGV sont régies par le droit sud-africain.

En cas de litige, une solution amiable sera privilégiée.

À défaut, les tribunaux compétents seront ceux situés en Afrique du Sud, conformément aux lois en vigueur.