

## Règlement Intérieur Voyageurs Solidaires

### Recommandations AVANT réservation.

#### 1/ Informations importantes

Vous les trouverez toutes sur le site internet ou dans le présent document. Sinon, envoyez-nous vos questions par mail, nous nous ferons un plaisir d'y répondre.

#### 2/ 1<sup>er</sup> contact avec Voyageurs Solidaires

Nous vous invitons à nous donner autant de détails que possible lors de votre demande de devis. Ce sera notre meilleur moyen pour élaborer une offre correspondant à vos souhaits. A défaut, nous ne pourrions être qu'approximatifs.

#### 3/ Passeports

Nous ne sommes pas habilités à réserver vos billets d'avion, bateau, train...

INFO CAPITALE : Toute personne voulant voyager au Maroc doit obligatoirement posséder un passport valable au moins 6 mois au-delà de la date de sortie. Les Cartes d'Identité n'étant pas acceptées, l'entrée au Maroc sera refusée.

#### 4/ Assurance personnelle, de rapatriement et d'annulation

Pour voyager avec nous, vous devez obligatoirement posséder ou souscrire une assurance personnelle de responsabilité civile et une assurance de rapatriement avant votre départ. L'assurance annulation, quant à elle, n'est pas obligatoire mais fortement conseillée. Pour en savoir plus :

[http://www.leassur.com/customers/accueil.php?event=DISPLAY\\_ITEM&data=CONTENT\\_HTML\\_B2C\\_TOURISM](http://www.leassur.com/customers/accueil.php?event=DISPLAY_ITEM&data=CONTENT_HTML_B2C_TOURISM).

Nous ne pouvons être tenus responsables en cas de problèmes de santé, d'accident, d'annulation de voyage ou autres raisons personnelles. Dès réception de votre acompte, accompagné de la **fiche de réservation**, nous considérons que vous acceptez ces conditions et que vous êtes en possession des assurances sus citées, couvrant toutes les personnes faisant partie du voyage.

Veillez vous renseigner auprès de votre banque ou assurance au sujet de la couverture dont vous bénéficiez.

## **5/ Conditions de réservation**

Dès accord sur le programme proposé, nous vous demandons un acompte de 30% et la **fiche de réservation** dûment remplie pour validation. Nous vous la ferons parvenir en tant utiles. A réception, nous nous occupons des réservations et vous envoyons les informations utiles : plan de route et coordonnées des lieux d'hébergement.

Le solde de 70% est payable 1 mois avant votre arrivée.

En cas de réservation à 1 mois jusqu'à 7 jours avant votre arrivée, vous devrez vous acquitter de l'intégralité du prix du séjour, devant, de notre coté, verser les acomptes à nos partenaires avant votre arrivée.

## **6/ Conditions de modification ou d'annulation avant le départ :**

Modification du voyage faite par le voyageur : (des frais supplémentaires seront appliqués)

- A plus de 30 jours du départ, pour changer de voyage ou pour modifier les dates d'un voyage, le voyageur devra s'acquitter d'un forfait de 50€ ou 550DH par dossier.

- A moins de 30 jours du départ, toute modification sera considérée comme une annulation et entraînera l'application des conditions d'annulation ci-dessous.

Annulation de la part du voyageur : (des frais seront censervés par la structure sur la base du prix total du séjour)

A plus de 31 jours du départ : 30% du prix total du séjour.

Entre 30 et 15 jours : 60% du prix total du séjour.

Entre 14 et 8 jours : 75% du prix total du séjour.

Entre 7 jours et le départ : 100% du prix total du séjour.

## **7/ Kit conseillé pour un séjour... authentique et respectueux:**

- Pour les femmes : des vêtements qui recouvrent les épaules, le ventre et les jambes

- Pour tous

Une polaire

Un coupe-vent

Une serviette de toilette

Une lampe torche ou frontale avec pile de rechange

Du papier toilette  
Une trousse de pharmacie  
De la crème solaire  
Un chapeau ou une casquette  
Des lunettes de soleil  
Des sacs pour vos détritrus (pas de poubelles publiques)  
Une carte routière pour ceux qui louent une voiture

**Suppléments indispensables pour randonneurs en montagne ou désert:**

Un duvet allant jusqu'à -5°  
Un chèche (facile à trouver sur place)  
Un collant en coton ou laine pour la nuit  
Des lingettes  
Des sacs en plastique pour protéger du sable certains de vos articles  
Un bagage souple sans armatures, afin de ne pas blesser les mules ou dromadaires  
Un petit sac à dos pour les affaires dont vous aurez besoin pendant la journée  
Pour la toilette : lingettes, eau en spray et papier toilette.  
Une gourde  
Un briquet  
Un couteau de poche (à laisser en soute pendant le vol)  
**N.B :** Si vous n'utilisez pas certains médicaments, ils pourront être utiles aux populations locales car les médicaments sont chers et non remboursés au Maroc.

**8/ Nous vous proposons un séjour structuré tout en vous permettant d'être libres.**

Pour ce faire, nous vous demandons d'être responsables et de respecter les consignes suivantes :

- Il n'y a pas de marchandage possible quant aux prix proposés qui tiennent compte d'un bon rapport qualité/prix/échange humain et respectent tout à la fois les voyageurs, les lieux d'accueil et l'éthique de Voyageurs Solidaires.

Nous ne pouvons être tenus responsables en cas de :

- Non observance du règlement intérieur que vous aurez lu et accepté

- Intempéries : en cas d'annulation - de votre part - d'une activité prévue, aucun remboursement ne pourra être demandé, les équipes, réservées et payées, étant restées à disposition.
- Aléas : Toilettes ou douche temporairement H.S. Cela arrive et nous ne sommes pas automatiquement informés en cas de panne passagère.
- Problèmes survenant lors d'une réservation personnelle de taxi ou guide.

#### **Autres Remarques :**

- Nous ne pouvons garantir que tous les lieux d'hébergement choisis vous conviendront, l'appréciation restant toujours subjective... mais nous faisons de notre mieux et prendrons vos avis en considération.
- Merci de ne pas nous appeler au secours pour des incidents mineurs : retard de taxi, retard sur la route pour cause d'accident ou... prière ! - nous ne pouvons rien y faire. Mais, Inch'Allah, vous arriverez à bon port.
- Avis aux personnes voyageant seules : merci de comprendre que les familles, qui se feront un plaisir de vous accueillir, ne pourront ni être à votre disposition en permanence ni vous servir de guides ou accompagnateurs, à moins que la proposition ne vienne d'elles-mêmes.

#### **9/ Comment vous prouver notre sérieux ?**

- Vous trouverez les structures nous référant sur la page « Une structure reconnue » : <http://voyageurs-solidaires.com/notre-demarche/on-parle-de-nous/>
- En regardant l'émission de télévision faite par une chaîne nationale Marocaine sur Alexandra Prohaczka et le tourisme équitable et solidaire au Maroc : <http://www.youtube.com/watch?v=j7fDWriAvkQ>
- Nous sommes la seule entreprise partenaire du GERES qui a reçu de nombreux prix internationaux pour leur travail exemplaire effectué dans les pays du sud, et surtout pour leur transparence. Pour en savoir plus : <http://www.geres.eu/> et <http://www.co2solidaire.org/>.
- En tapant Voyageurs Solidaires sur Google, vous remarquerez qu'il n'y a jamais eu de plaintes nous concernant et nous faisons tout pour que cela reste ainsi.

**P.S :** Ceci n'est malheureusement plus vrai depuis le 05 mars 2014 car un voyageur a laissé un avis négatif sur Tripadvisor. Voici le message

Bonjour à tous. Je poste ce message au sujet de voyageurs solidaires fes.

Je pense que c'est une asso bidon ou en tout cas qui fourni un service très mauvais. Je viens de partir 10j dans le sud marocain en utilisant leur service pour trouver 3 hébergements chez

l'habitant : Les 3 hébergements étaient dans le Routard et ce n'était pas des hébergements dans des familles marocaines comme annoncé mais des auberges et même un hôtel avec une capacité de 30 couchages !!! Les propriétaires des hébergements ont été payés le même prix que si je m'étais présenté directement chez eux et l'asso "Voyageurs Solidaires" s'est pris une commission proche des 50% ... Bref, à éviter ... Cordialement.

### **Nous nous donnons le droit de répondre et voici ce que nous avons à en dire**

C'est la première plainte, nous ne pouvons pas dire que cela nous enchante mais nous préférons retenir les adorables mails des voyageurs revenus ravis.

Concernant ce Monsieur nous lui avons proposé des logements chez l'habitant mais il ne les a pas retenus, préférant des logements avec salles de bain privatives et dans des lieux très précis (il ne nous a donné aucune latence géographique). Par contre ce qu'il ne dit pas dans son message c'est qu'il a trouvé bien tous les lieux d'hébergement proposés. Ce qu'il n'a pas aimé c'est qu'ils soient référencés dans le Routard. Nous l'ignorions du fait que nous ne possédons pas le Routard mais ce que nous savons par contre c'est que ce n'est pas parce qu'un lieu est dans le Routard qu'il est forcément très fréquenté et chacun a besoin de faire vivre sa famille. Il y a autre chose. Au Maroc le logement chez l'habitant n'est ni légal, ni illégal car il n'y a pas de textes de lois régissant cette activité. Donc pour être en totale légalité, ils doivent déclarer leur maison comme gîte, auberge, ferme, ferme auberge, Dar, Riad... Du coup, il suffit que le Routard ait reçu quelques recommandations de voyageurs ayant aimé le lieu pour qu'il le référence et voilà comment une famille se retrouve dans le Routard.

Il en est de même pour Voyageurs Solidaires qui se retrouve référencé dans le Petit Futé alors que nous avons refusé leur demande d'inscription, il y a des choses qui nous dépassent et par rapport auxquelles ns ne pouvons rien.

Ce qui est clair par contre, c'est que nous ne souhaitons pas non plus arrêter de travailler avec ses familles même si elles sont référencées dans le Routard (ou un autre guide) et/ou ont une dizaine de chambres. Ce qui nous importe c'est que vous soyez bien reçus et soyez satisfaits.

Nous pensons également être assez clairs dans la description des lieux d'hébergement que ce soit sur le site ou par mail mais en aucun cas nous ne proposons des hôtels ou alors nous n'en avons pas la même définition.

Concernant la part du développement local, nous pouvons également comme proposé à ce Monsieur vous communiquer le nom de la personne du GERES à qui nous versons la part du développement local et elle pourra vous confirmer que c'est le cas plusieurs fois par an.

Nous percevons 25%, il y a 5% pour le développement local et 70% pour les hôtes à qui cela doit convenir puisque nous travaillons ensemble depuis des années sans que personne n'ait jamais arrêté.

- Sur demande nous vous adresserons une facture avec numéros de patente et registre du commerce ainsi que le tampon de l'entreprise
- Vous pouvez aussi nous contacter par téléphone pour de plus amples renseignements.
- Une fois l'acompte réglé, vous recevez le plan de route et pouvez ainsi contacter les différents lieux d'hébergements afin de vérifier que votre réservation a bien été effectuée.

## Questions - Réponses

### **Comment nous joindre sur place ?**

Abdel au 00212 668 513 545 ou 00212 661 491 284 si vous appelez d'un téléphone français ou 06 68 51 35 45 ou 06 61 49 12 84 si vous appelez d'un téléphone marocain, ou par email à [voyageurs.solidaires.fes@gmail.com](mailto:voyageurs.solidaires.fes@gmail.com)

### **Pouvons-nous réserver même à la dernière seconde ?**

Non, les réservations doivent être faites au minimum une semaine avant votre arrivée au Maroc.

### **Pouvons-nous réserver une fois au Maroc ?**

Oui, mais contactez-nous pour savoir s'il y a encore de la place et comment effectuer le règlement.

### **Pouvons-nous réserver même pour une nuit ?**

Non, nous n'acceptons des réservations que pour 3 nuits minimum... mais pas nécessairement au même endroit.

### **Pouvons-nous avoir des photos des hébergements ?**

Nous avons fait le choix de ne pas mettre de photos des lieux d'hébergement sur le site ni d'en envoyer par mail car elles sont souvent trompeuses C'est un risque que nous prenons mais à vrai dire, il est extrêmement rare qu'on nous en demande. Faites-nous confiance et laissez-vous surprendre.

### **Comment réagir avec les guides ?**

Pour que votre visite de la médina se passe au mieux, merci d'observer les points suivants :

- Veillez à fixer les lieux de visites au préalable et en fonction de VOS souhaits : Lieux culturels exclusivement ou programme mixte pour aussi faire des achats.
- Précisez ce que vous souhaitez manger et pour quel budget.
- Si vous devez emprunter un petit ou grand taxi, demandez le prix et ce qu'il inclut à l'avance.

### **Comment obtenir des Dirhams ?**

2 possibilités :

1/ Presque toutes les banques du Maroc échantent des euros ou autres monnaies

2/ Retirer de l'argent dans un distributeur, mais attention, en dehors des grandes villes, ce service n'est pas disponible dans toutes les banques. Il est donc impératif de se munir de Dirhams avant de partir vers des contrées plus isolées.

**P.S:** Pour éviter tout souci sur place, demandez confirmation de votre plafond de retrait à votre banque.

### **Pouvons-nous changer la puce de notre téléphone portable ?**

Oui, c'est possible, mais quant à la façon de procéder, mieux vaut s'adresser aux « débrouillards » locaux.

### **Comment fonctionnent les numéros de téléphone au Maroc ?**

Si vous appelez d'un fixe ou portable français, vous devez composer le 00 212 et enlever le 0 devant l'indicatif local ou devant le 6 : 00 212 668 51 35 45.

Si vous appelez d'un téléphone marocain, inutile de composer le 00 212, en revanche vous devez rajouter le 0 devant l'indicatif local ou devant le 6 : 06 68 51 35 45

### **Pouvons-nous apporter un/des cadeau(x) à la famille ?**

C'est une question qui nous est souvent posée, et la réponse est « oui, bien sûr, cela fait d'ailleurs partie des traditions marocaines que d'arriver avec un petit présent, mais il n'y a aucune obligation en la matière ».

### **L'autre question est « quoi offrir » ?**

Vous ne ferez jamais d'impair en offrant des cahiers, crayons, stylos... ou des vêtements pour enfants.

Les bonbons et chocolats sont également très appréciés.

Pour la remise des cadeaux, nous vous remercions d'observer les indications suivantes : Ne les donner qu'au chef de famille, chef de village, instituteur ou responsables d'associations qui se chargeront de leur distribution. Ainsi vous éviterez d'inutiles jalousies ou impairs.

### **Quelles voitures pouvons-nous louer ? Avec climatisation ?**

Généralement les voitures sont des Logans car elles peuvent aller presque partout, ont un grand coffre et sont spacieuses. Pour la clim nous faisons en sorte quelle soit disponible aux périodes chaudes de l'année.

### **Peut-on louer une voiture ou minibus avec chauffeur ?**

Oui, c'est tout à fait possible. Les voitures vont jusqu'à 4 personnes et les minibus jusqu'à 12 personnes. Vous aurez le choix de vous arrêter là où vous le souhaitez pendant la journée. Il est apprécié que vous payiez le repas du midi au chauffeur. L'essence est à votre charge.

### **Quelles sont les modalités de location de voiture ?**

Merci de faire une photocopie du passeport et du permis de conduire de ceux qui souhaitent conduire et d'avoir une carte de crédit internationale valide pour l'emprunte. L'argent ne sera pas débité de votre compte. Cela sert de caution en cas d'accident. Elle s'élève à 15000 à 20000 Dh (1350 à 1800 €) ou 10 % du prix du véhicule neuf selon les agences (ce qui revient à peu près aux mêmes sommes).

Voici la manière dont cela fonctionne au Maroc :

- Vous avez un accident et vous n'êtes pas responsable : Vous ne payez rien.
- Vous avez un accident et vous êtes responsable : Un expert passe et après estimation vous serez prélevé du montant réclamé. A savoir que le prix des réparations au Maroc est beaucoup moins élevé qu'en France.
- Vous avez un accident et vous détruisez totalement la voiture : vous perdez votre caution.

N.B : Nous vous conseillons fortement de venir avec une carte routière du Maroc Michelin pour vos déplacements car les cartes routières Marocaines ne sont pas très bonnes.

### **Les pourboires**

Les pourboires sont largement appréciés par les accompagnateurs en fin de randonnées ou treks ou par les guides en fin de journée si vous avez aimé leur prestation.

### **Le ramadan**

Le Ramadan est une période particulière pendant laquelle la plupart des restaurants sont fermés à midi. Nous veillons cependant à ce que l'on vous prépare des pique-niques avant votre départ pour la journée.

Sinon, c'est une période agréable qui vous permettra de fêter la rupture du jeûne avec vos hôtes.



### **Conseils pour un comportement respectueux**

- Pour les hommes : ne pas « fixer » les femmes musulmanes, ni inviter une femme marocaine à passer une nuit à l'hôtel. Ceci est proscrit ; à défaut, un acte de mariage vous sera demandé.

- Pour les couples : évitez de vous embrasser en public ou même de vous tenir par la main.

**A tout moment, il est préférable d'observer les consignes suivantes**

- Éviter de boire de l'alcool en public.

- En cas de filouterie de la part d'un Marocain, le prendre avec le sourire et faire comme si il s'agissait d'un oubli et non d'une envie intentionnelle de vous nuire.

- Les mosquées sont interdites aux non musulmans.

- Ne rien jeter dans la rue ou dans la nature.

- Demander l'autorisation de prendre des photos aux personnes concernées, leur envoyer les clichés si vous vous y êtes engagé.

- Éviter de donner de l'argent à des mendiants ou des enfants; mieux vaut leur offrir de la nourriture, des vêtements ou des affaires scolaires.

- Respecter les lieux visités : rester sur les sentiers balisés, ne pas prendre de photos dans les lieux sacrés, ne pas nourrir les animaux...

- Ne pas chasser ou pêcher dans des lieux interdits.

- Ne pas faire du commerce d'animaux ou d'art.

- Ne pas gaspiller l'eau ou la polluer de façon intentionnelle.

- Respecter les habitudes de vos hôtes.

**Il ne nous reste qu'à vous souhaiter de passer d'excellentes vacances...**