

Conditions Générales



Procruise Ltd (BRN : C12111290)
Rivière Noire – Île Maurice

Procruise Ltd, opérant sous le nom commercial Whale Dream, est la seule entité légale et contractuelle responsable des excursions décrites ci-dessous.

1. Réservation & Paiement

Un acompte de 50 % du montant total est requis pour confirmer toute réservation. Le solde éventuel doit être réglé avant le départ.

Tout paiement vaut acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales.

2. Annulation par Procruise Ltd

En cas d'annulation par Procruise Ltd pour des raisons météorologiques, de sécurité, techniques, réglementaires ou toute autre circonstance imprévue, une nouvelle date sera proposée ou un remboursement intégral sera effectué si le report n'est pas possible.

3. Annulation par le Client

- Plus de 72 heures avant le départ : acompte intégralement remboursé
- Moins de 72 heures avant le départ : acompte non remboursable

Ces conditions s'appliquent aussi bien aux sorties privées qu'aux sorties partagées. Tout retour anticipé à la demande du client ne donne droit à aucun remboursement. En cas de retard du client, l'heure de retour prévue sera maintenue.

4. Ponctualité & Absence

- Sorties privées : tout retard supérieur à 30 minutes peut entraîner l'annulation de la sortie sans remboursement.
- Sorties partagées : les clients doivent se présenter au moins 15 minutes avant le départ.

Un retard supérieur à 15 minutes peut entraîner le départ sans le client ou l'annulation sans remboursement.

Des preuves telles que journaux GPS, messages ou relevés d'appels peuvent être utilisées en cas de litige.

5. Observation de la Faune – Sans Garantie

Les excursions se déroulent en milieu naturel. La présence, la visibilité ou le comportement des dauphins, baleines ou autres animaux marins ne peuvent être garantis.

L'absence ou la visibilité limitée des animaux ne constitue pas un défaut de prestation et ne donne droit à aucun remboursement, indemnisation ou contestation de paiement.

6. Autorité du Capitaine & Sécurité

Le capitaine dispose d'une autorité totale concernant le déroulement de l'excursion, en fonction de la sécurité, des conditions météo et maritimes ainsi que de la réglementation en vigueur.

Ses décisions sont définitives et ne peuvent donner lieu à remboursement ou litige.

7. Service Rendu & Aucun Remboursement Après Départ

La prestation est considérée comme pleinement réalisée dès le départ du bateau et le déroulement de l'excursion tel que décrit, indépendamment de l'appréciation subjective du client.

Une fois l'excursion commencée, aucun remboursement total ou partiel ne pourra être accordé, notamment en cas :

- D'absence de mammifères,
- De retour anticipé,
- D'insatisfaction personnelle,
- De conditions météorologiques jugées sûres par le capitaine.

8. Conditions de Participation & Santé

Les clients déclarent être en bonne condition physique, savoir nager et ne présenter aucune contre-indication médicale à la participation aux activités proposées.

Les femmes enceintes, personnes souffrant de problèmes cardiaques, respiratoires, de dos ou de toute condition médicale particulière doivent en informer l'équipage avant le départ.

Procruise Ltd se réserve le droit de refuser la participation à toute personne dont l'état de santé pourrait compromettre sa sécurité ou celle des autres, sans remboursement après départ.

9. Responsabilité & Assurance

Les excursions sont couvertes par une assurance responsabilité civile professionnelle, conformément à la législation mauricienne.

Procruise Ltd ne saurait être tenue responsable des incidents résultants :

- Du non-respect des consignes de sécurité,
- D'un comportement imprudent ou inapproprié,
- D'événements indépendants de sa volonté.

10. Nourriture & Boissons

Les excursions sont proposées en formule tout inclus.

Des boissons non alcoolisées et des collations sont fournies à bord.

Les clients peuvent apporter leur propre nourriture et boissons s'ils le souhaitent.

11. Objets Personnels

Procruise Ltd décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration d'objets personnels à bord ou en mer (téléphones, lunettes, bijoux, appareils photo, etc.).

11. Comportement à Bord & Respect de l'Environnement

Tout comportement dangereux, agressif, irrespectueux ou contraire aux consignes de sécurité pourra entraîner une exclusion immédiate de l'excursion sans remboursement. La consommation excessive d'alcool ou de substances illicites est strictement interdite.

Les clients s'engagent à respecter la faune marine et la réglementation en vigueur: il est strictement interdit de nager avec les baleines et cachalots, de nourrir ou toucher les animaux.

12. Photos & Droit à l'Image

Des photos et vidéos peuvent être prises durant l'excursion à des fins promotionnelles. Sauf opposition écrite formulée avant le départ, les clients autorisent Procruise Ltd à utiliser ces images à des fins de communication (site internet, réseaux sociaux, supports marketing).

13. Mineurs

Les mineurs restent sous la responsabilité exclusive de leurs parents ou représentants légaux pendant toute la durée de l'excursion.

14. Preuves, Contestations & Chargebacks

Procruise Ltd se réserve le droit de conserver et d'utiliser tout élément de preuve opérationnel (photos, vidéos, traces GPS, journaux de bord, messages) dans le cadre de litiges, contestations ou procédures de chargeback.

Toute contestation de paiement relative à une prestation réalisée conformément aux présentes Conditions Générales sera considérée comme abusive et systématiquement contestée auprès des banques et réseaux de paiement.

15. Droit Applicable & Jurisdiction

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit mauricien.

Tout litige relèvera de la compétence exclusive des tribunaux de la République de Maurice.

16. Modification des Conditions

Procruise Ltd se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment.

18. Situations imprévues

Ces conditions sont mises en place afin d'assurer une organisation fluide et d'éviter tout malentendu.

Et si un imprévu survient, merci de nous en informer – nous ferons toujours de notre mieux pour trouver une solution qui vous convienne.

Au plaisir de vous accueillir prochainement à bord !