



# Conditions Générales de Vente (CGV) – Tsonicances

## 1. Objet

Les présentes **Conditions Générales de Vente** (les « CGV ») ont pour objet de définir les droits et obligations de la société **Tsonicances**, ainsi que ceux de toute personne physique utilisant la plateforme [www.tsonicances.com](http://www.tsonicances.com) (le « Site ») pour réserver un hébergement, un véhicule ou un service associé (le « Client »).

En effectuant une réservation sur le Site, le Client reconnaît avoir lu, compris et accepté les présentes CGV sans réserve.

## 2. Identité du vendeur / opérateur

### **Tsonicances**

Plateforme de réservation en ligne (OTA)

Tél. : 56 355 741

Email : [contact@tsonicances.com](mailto:contact@tsonicances.com)

Tsonicances exploite la plateforme de réservation en ligne [www.tsonicances.com](http://www.tsonicances.com), permettant aux Clients de réserver des hébergements, des véhicules et des prestations de service.

## 3. Services proposés

Tsonicances met à disposition des Utilisateurs les services suivants :

- **Réservation d'hébergements** (maisons, appartements, hôtels, etc.) ;
- **Location de voitures**, avec ou sans chauffeur ;
- **Services complémentaires** :
  - Babysitting,
  - Nettoyage après séjour,
  - Transfert depuis ou vers l'aéroport,
  - Chauffeurs pour événements (mariages, cérémonies, etc.).

Tsonicances agit :



- soit comme **intermédiaire** entre le Client et les prestataires partenaires (hébergeurs, chauffeurs, etc.),
- soit comme **fournisseur direct** lorsque le service est assuré par son propre personnel.

#### 4. Création de compte

L'accès à certaines fonctionnalités du Site peut nécessiter la création d'un **compte personnel**.

Le Client s'engage à fournir des informations exactes et à jour, et à ne pas usurper l'identité d'un tiers.

Le Client reste responsable de la confidentialité de ses identifiants.

#### 5. Commandes et réservations

Les réservations se font exclusivement en ligne, via le Site.

Avant validation, un récapitulatif de la commande précise :

- la nature du service réservé,
- la date et la durée,
- le prix total TTC,
- les conditions d'annulation applicables.

La validation de la commande vaut **acceptation ferme et définitive**.

Tsonicances confirmera la réservation par email ou notification.

#### 6. Prix et paiement

Les prix affichés sur le Site sont indiqués en **franc CFA** ou en devise locale, **toutes taxes comprises**, sauf mention contraire.

Le paiement s'effectue :

- Par Mobile Money
- en ligne, par carte bancaire via **Stripe** (prestataire de paiement sécurisé) ;
- ou selon les autres moyens proposés au moment de la réservation.

Tsonicances se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel existerait un litige de paiement.



## 7. Annulation, modification et remboursement

Les conditions d'annulation varient selon la nature du service réservé :

- **Hébergement et voiture** : remboursement total si annulation au moins **7 jours avant la date prévue** ; au-delà, le montant versé peut être retenu en partie ou en totalité selon les conditions du partenaire.
- **Services (babysitting, nettoyage, transfert, chauffeur)** : remboursement intégral si annulation au moins **48 heures avant la prestation** ; sinon, la totalité du montant reste due.

Toute demande de modification ou d'annulation doit être adressée via le Site ou par contact direct à [contact@tsonicances.com](mailto:contact@tsonicances.com).

## 8. Obligations du client

Le Client s'engage à :

- fournir des informations exactes au moment de la réservation ;
- respecter les lieux loués, véhicules et matériels mis à disposition ;
- adopter un comportement respectueux envers les prestataires et les autres usagers.

Tout dommage ou comportement inapproprié pourra donner lieu à des frais supplémentaires ou à une exclusion du service.

## 9. Responsabilité de Tsonicances

Tsonicances agit comme intermédiaire entre le Client et certains prestataires indépendants. En conséquence, sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de **faute avérée** dans la gestion ou l'exécution du service.

Tsonicances ne saurait être tenue responsable :

- des informations fournies par les partenaires (photos, descriptions, disponibilités) ;
- de l'inexécution imputable au Client ou à un cas de force majeure (grève, panne, intempéries, etc.) ;
- des dommages indirects (perte de profit, retard de vol, etc.).



Toute réclamation doit être formulée dans un délai de **7 jours** après la fin du séjour ou du service concerné.

## **10. Propriété intellectuelle**

Tous les éléments du Site (textes, logos, images, logiciels, charte graphique, base de données) sont la propriété exclusive de Tsonicances.

Toute reproduction ou utilisation non autorisée est strictement interdite.

## **11. Protection des données personnelles**

Tsonicances collecte et traite les données personnelles conformément à sa **Politique de Confidentialité** accessible sur le Site.

Les données sont utilisées uniquement pour le traitement des réservations et la relation client.

## **12. Force majeure**

Tsonicances ne pourra être tenue responsable de tout manquement à ses obligations résultant d'un événement imprévisible et irrésistible (guerre, pandémie, coupure Internet générale, catastrophe naturelle...).

## **13. Droit applicable et litiges**

Les présentes CGV sont régies par le **droit du Congo-Brazzaville**.

En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable.

À défaut, le différend sera porté devant les **tribunaux compétents de Brazzaville et des pays dans lesquels Tsonicances siège**, sauf disposition impérative contraire.

## **14. Contact**

Pour toute question relative aux présentes CGV ou à une commande, le Client peut écrire à

:

**Tsonicances – Service Client**

(Téléphone / [contact@tsonicances.com](mailto:contact@tsonicances.com))

Dernière mise à jour : **30 avril 2026**