

Conditions Générales de Vente

Votre séjour en Équateur est soumis aux réglementations qui régissent le tourisme en Équateur et aux Conditions Générales suivantes, qui viennent compléter ces réglementations et par conséquent prévalent sur ces dernières.

Article 1 : Champ d'application

Ces Conditions Générales de Vente sont d'application pour l'ensemble des formules de voyages réalisées par l'organisateur de voyages en Équateur, sauf pour les formules proposant ou incluant des croisières aux Galapagos, ces dernières étant soumises à des conditions particulières.

Article 2 : Informations Générales

1. L'organisateur est une agence de voyages tours opérateur basée à Quito en Équateur, légalement constituée, et, par ce fait, il est soumis à toutes les lois et réglementations en vigueur dans ce pays qui régissent l'activité touristique et la profession.

2. L'inscription à l'un de nos voyages implique l'adhésion sans réserve aux lois équatoriennes de tourisme, à nos conditions générales de vente et/ou à nos conditions particulières de vente, ainsi qu'au respect des instructions et recommandations reprises dans les différentes notices annexées aux documents de voyage.

3. Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations relatives au voyage qu'il a choisi grâce aux informations fournies par l'organisateur.

Article 3 : Informations émanant de l'organisateur

1. L'organisateur communiquera au client, par écrit, préalablement à la conclusion du contrat, les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1 La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés ;
- 2 Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3 Les repas fournis ;
- 4 La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5 Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 6 La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ;
- 7 Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde.

2. Promotion et offre

1. Les informations envoyées par écrit au client engagent l'organisateur, à moins que :
 - a) des modifications dans ces informations ont été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat.
 - b) des modifications interviennent ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat.
2. L'organisateur se réserve le droit de supprimer une offre, temporairement ou définitivement.
3. L'offre mentionnée est valable jusqu'à épuisement.

Article 4 : Inscription et règlements

1. La réservation d'un voyage ou de services s'effectue obligatoirement et uniquement par le retour de notre bulletin d'inscription rempli en totalité et signé par le client. Le signataire engage sa responsabilité pour les personnes inscrites sur le même dossier.
2. Sauf en cas de convention expresse contraire, pour être considérée comme définitive toute inscription doit être accompagnée du versement d'un acompte de 30 % du montant total du voyage ou des services contractés à régler par transfert bancaire à notre compte courant.
3. Le contrat d'organisation de voyage prend cours au moment où le voyageur reçoit de la part de l'organisateur la confirmation écrite de la réception du versement de l'acompte.
4. La réception de l'acompte n'implique la réservation que dans la mesure des places disponibles.
5. La facture est adressée au client dans les 15 jours qui suivent l'inscription. Le solde du montant du voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 30 jours avant la date du départ. Si la réservation a lieu moins de 30 jours avant la date de départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.

Article 5 : Prix du voyage

1. Les prix convenus sont fixés en dollars américains (USD) et incluent tous les services mentionnés dans le descriptif du voyage ou de la croisière, sous réserve d'une erreur matérielle évidente.
2. Le prix s'entend par personne sur base du nombre de lits par chambre sauf stipulation contraire.

3. Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. Par nuitée, il convient d'entendre la période de mise à disposition de la chambre, soit entre 14 heures et 12 heures le lendemain.

4. Les prix établis sont valables pour des services se déroulant durant l'année en cours et sont susceptibles de réajustement d'ici à la date du départ. Toute modification des taxes locales ou nationales, des transporteurs ou autres prestataires de services peut entraîner le réajustement des prix convenus. En cas de paiement dans une autre monnaie que le dollar américain (USD), toute modification du taux de change d'ici à la date du départ peut entraîner le réajustement des prix convenus.

Si l'augmentation dépasse 10 % du prix global et que vous êtes déjà inscrit, vous avez la possibilité d'annuler votre voyage dans un délai de 8 jours suivant la notification de cette augmentation. Dans ce cas, l'organisateur est tenu de rembourser le voyageur de toutes les sommes payées ; cependant, l'organisateur se réserve le droit de retenir un montant 75 USD par voyageur correspondant aux frais de dossier.

Article 6 : Annulation par le voyageur

En cas d'annulation de votre part (pour quelque raison que ce soit) :

1. L'annulation doit se faire auprès de l'organisateur par lettre recommandée avec indications des références du voyage à annuler. Une annulation par le voyageur ne peut être prise en compte qu'un jour ouvrable et durant les heures de bureau. Les annulations intervenant en dehors de cette période sont prises en compte à partir du prochain jour ouvrable.
2. Les frais d'annulation, étant fonction de la date de réception de celle-ci, comme mentionné au point 1, sont fixés forfaitairement selon le tableau ci-dessous. Tous les montants s'entendent par personne.

- jusqu'à 31 jours avant le départ : 75 USD par personne
- de 30 à 15 jours avant le départ : 50 % du montant total du voyage
- de 14 à 8 jours avant le départ : 75 % du montant total du voyage
- moins de 8 jours avant le départ : 100 % du montant total du voyage

Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur le montant général des acomptes, quel que soit l'auteur du versement.

Article 7 : Annulation avant le départ par l'organisateur

1. Jusqu'à 21 jours du départ, l'organisateur se réserve le droit d'annuler un départ en cas de nombre insuffisant de participants.

Dans ce cas, l'organisateur peut proposer :

- Soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées en vertu du contrat.
 - Soit, de maintenir le voyage moyennant un supplément de prix (proposition qui n'altère en rien votre possibilité de renoncer au départ et d'être donc remboursé intégralement des sommes versées).
 - Soit, une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément ; si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais.
2. Jusqu'en dernière minute, une annulation peut intervenir dans des circonstances imposées et en dehors de notre volonté (grèves, troubles politiques, catastrophe naturelle, problèmes de sécurité,...). Dans ces cas d'annulation, le remboursement intégral des sommes versées sera effectué par l'organisateur. Aucune autres indemnités compensatoires et aucun remboursement autre que celui des sommes versées à l'organisateur ne seront accordés.
3. Si l'organisateur annule un départ pour des raisons autres que celles qui sont mentionnées au point 1 et 2 ci-dessus, le voyageur est en droit d'exiger en plus du remboursement intégral de toutes les sommes versées par lui, une indemnisation pour la non-exécution du contrat.

Article 8 : Modifications éventuelles du voyage

Les excursions, visites et activités proposées dans les différents séjours et voyages étaient possibles au moment de la création des itinéraires. Pour différentes raisons, nous pouvons exceptionnellement être amenés à modifier l'itinéraire ou le programme du circuit et toute activité prévue pourrait être déplacée ou encore annulée et remplacée par une autre comparable et de même valeur. Avant le voyage (nous en informons alors les participants), mais aussi en cours de voyage. Dans tous les cas, nous agissons toujours au mieux des intérêts des voyageurs.

En cas de défaillance d'un prestataire de service avant le départ du voyage, pendant le circuit ou pendant le séjour, ou si, pour des raisons impérieuses (circonstances politiques, réquisitions, déplacements officiels, grèves, conditions climatiques, catastrophes naturelles, problèmes de sécurité,...), nous nous trouvons dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, nous ferons tout notre possible pour les remplacer par des prestations équivalentes ou supérieures.

Conditions Générales de Vente

Nous pouvons être amenés, lorsque les circonstances nous y contraignent, à substituer un moyen de transport à un autre, un hôtel à un autre, prendre un itinéraire différent ou annuler certaines excursions, sans que ces modifications exceptionnelles ne préjugent des recours en réparation pour dommages éventuellement subis.

Article 9 : Modifications par le voyageur

L'organisateur peut porter en compte au voyageur tous les frais résultants de modifications demandées par celui-ci.

Les modifications à un voyage sont acceptées si elles sont possibles. Toute modification de voyage par le client à moins de 30 jours du départ entraîne le paiement par le client des frais forfaitaires ci-dessous, en plus du réajustement éventuel du prix normal en fonction des modifications demandées :

1. Modification de type de chambre, d'hôtel, de type de véhicule, de guide : 10 USD par personne
2. Modification du programme, des dates du voyage (aller et/ou retour) : 20 USD par personne.

Article 10 : Services non utilisés

Tout voyage écourté, toute prestation non utilisée par le voyageur, pour quelque raison que ce soit, ne peut donner lieu à aucun remboursement.

Article 11 : Cessibilité de la réservation

1. Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le cédant doit informer l'organisateur de cette cession au plus tard 15 jours avant le début du voyage. Dans le cas de croisières, ce délai est porté à 21 jours.

2. Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix global du voyage et des frais éventuels de la cession.

Article 12 : Bagages

1. Lors des transferts aériens, vos bagages sont sous la responsabilité de la compagnie aérienne. Tout litige durant ces transferts doit être traité directement entre le client et ledit transporteur. Pour le reste du voyage, vos bagages restent sous votre propre responsabilité.

2. L'organisateur ne peut être tenu pour responsable en cas de dommages, quels qu'ils soient, subis aux objets personnels et aux objets de valeurs (caméra, appareils photo, bijoux,...) appartenant au voyageur.

De même, l'organisateur de voyage ne peut-être tenu pour responsable des oublis ou des pertes desdits objets ou des achats personnels dont vous seriez responsables, à l'occasion de votre voyage ou de votre séjour hôtelier.

Article 13 : Responsabilité de l'organisateur de voyages

1. L'organisateur de voyages et ses agents ou représentants agissent en qualité d'organisateur. En tant que tels, ils sont donc amenés à travailler avec différents prestataires de services, diverses compagnies de transport, des lieux d'hébergement et autres intermédiaires requis pour l'organisation des séjours ou des voyages. L'organisateur agissant de ce fait en qualité d'intermédiaire, entre d'une part le client et d'autre part les prestataires de services (transporteurs, hôteliers, affrèteurs...), ne saurait être confondu avec ces derniers qui, en tout état de cause, conservent leur responsabilité propre. L'organisateur décline toute responsabilité en cas d'inexécution, par les fournisseurs de services, de quelques obligations décrites, à l'exception des fautes ou inexécutions découlant directement des actes ou omissions des employés immédiats de l'organisateur.

2. L'organisateur est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages. En cas d'inexécution, par l'un ou l'autre des fournisseurs de services, de quelques obligations décrites, l'organisateur s'engage à aider le voyageur à se défendre et faire exercer ses droits auprès du ou des prestataires concernés.

3. L'organisateur est tenu, dans la mesure du possible, durant l'exécution du contrat, de faire diligence pour venir en aide et prêter assistance au voyageur en difficulté. Dans ce cas, l'organisateur peut mettre les coûts supplémentaires à charge du voyageur.

Article 14 : Responsabilité du voyageur

1. Le voyageur doit fournir à l'organisateur tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément.

Si le voyageur fournit des renseignements erronés entraînant des coûts supplémentaires pour l'organisateur, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

2. Chaque voyageur doit être titulaire d'une responsabilité civile individuelle ainsi que d'une garantie individuelle multirisque dans le but de se protéger des incidents ou accidents pouvant survenir avant ou pendant le voyage. Vous êtes tenu, au moment de votre inscription, de nous fournir les coordonnées et les garanties de votre assurance personnelle.

Dans tous les cas, n'oubliez pas d'emporter avec vous en voyage la copie de votre contrat (ou pour le moins les coordonnées de votre assurance personnelle : n° de contrat et n° de téléphone), car vous êtes responsable de la

déclaration des sinistres auprès de l'assurance (nos guides et représentants vous aideront bien sûr dans cette démarche).

3. Chaque participant est tenu de se plier aux règlements de formalités de police et de santé, et ce, à tout moment du voyage. En aucun cas, l'organisateur ne peut se substituer à la responsabilité individuelle du client qui doit prendre à sa charge l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport, visa, carnet de vaccination...) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières du pays réglementant l'exportation d'objets, tels que tapis, antiquités,...

Le non-respect de ces règlements, l'impossibilité d'un client de présenter des documents en règle le jour du départ, tout retard (même résultant d'un cas de force majeure lors d'un préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre dont nous ne sommes pas fournisseurs), impliquent la seule responsabilité du participant qui prendra à sa charge les frais occasionnés.

4. Vu le caractère particulier de nos voyages, chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par le guide en charge du groupe représentant l'opérateur, lequel ne peut être tenu pour responsable des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente.

De plus, chaque participant doit être conscient qu'il peut courir des risques de tout ordre dus aux conditions locales (éloignement des centres médicaux, manque de moyens de communication, mauvais état de certaines infrastructures...). Il les assume en son nom et au nom de ses ayants droits en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas en faire porter la responsabilité à l'organisateur.

5. Une bonne condition physique et un sens certain de la convivialité sont des atouts indispensables pour réaliser le type de voyages que nous proposons. L'organisateur se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe ou le bien-être des participants. Aucune indemnité ne serait due.

6. Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur, à son personnel ou à ses représentants, par sa faute ou suite à la non-exécution de ses obligations contractuelles.

Sa responsabilité est limitée à concurrence d'une fois le prix de voyage au maximum.

Article 15 : Réclamations

1. Avant le départ : les plaintes antérieures à l'exécution du contrat de voyage doivent être introduites au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'organisateur.

2. Pendant le voyage : les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

À cet effet, le voyageur s'adressera — dans l'ordre suivant — à un représentant de l'organisateur (guide), ou/et au prestataire concerné, ou/et à l'organisateur. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas prise en compte.

3. Après le voyage : les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas pu être résolues sur place de façon satisfaisante doivent être introduites au plus tard 10 jours ouvrables après la fin du voyage auprès de l'organisateur, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

Le délai de réponse peut varier de 1 à 3 mois, en fonction de la durée de notre enquête auprès des hôtels ou des prestataires de services. Tout courrier non accompagné de justificatifs originaux sera classé sans suite.

Article 16 : Compétence et loi applicable

Tout litige relatif à l'exécution, à l'interprétation et à la validité du présent contrat, n'ayant pas pu arriver à un accord à l'amiable, sera de la compétence exclusive du tribunal de la Chambre de Commerce de Quito qui appliquera la législation équatorienne.