

# Conditions Particulières de Vente - Galápagos

## Article 1 : Champ d'application

Ces Conditions Particulières de Vente sont d'application pour l'ensemble des formules de voyages proposant ou incluant des croisières ou n'importe quel autre service (billet d'avion, hôtel, plongée, transport, guide, etc, ...) aux Galápagos.

## 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 : Inscription et règlements

1. La réservation d'une croisière ou de services aux Galápagos 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. Pour être considérée comme définitive, toute inscription doit être accompagnée du versement d'un acompte de 30 % du montant total de la croisière et/ou des services contractés à régler par transfert bancaire à notre compte courant.

3. Le contrat d'organisation prend cours au moment où le client 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 devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 60 jours avant la date du départ. Si la réservation a lieu moins de 60 jours avant la date de départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.

## Article 4 : Prix du voyage

1. Le prix convenu est fixe et inclut tous les services mentionnés dans le descriptif du voyage ou de la croisière, sous réserve d'une erreur matérielle évidente.

2. Les prix des croisières s'entendent par personne sur la base de l'occupation d'une (1) couchette par cabine double. D'aucune manière les prix publiés ou communiqués au client ne peuvent couvrir l'usage total de la cabine double.

3. Les passagers individuels partagent la cabine avec un autre passager du même sexe. Si un passager individuel décide de louer l'entièreté de la cabine pour lui seul, un supplément de 50 à 100 %, suivant le bateau, lui sera demandé.

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 publiés.

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 5 : 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, comme mentionné au point 1, fonction de la date de réception de celle-ci sont fixés forfaitairement selon le tableau ci-dessous. Tous les montants s'entendent par personne.

• jusqu'à 91 jours avant le départ : 150 USD par personne

• de 90 à 61 jours avant le départ : 30 % du montant total du voyage.

• de 60 à 45 jours avant le départ : 50 % du montant total du voyage.

• moins de 45 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 6 : Annulation avant le départ par l'organisateur

Jusqu'en dernière minute, une annulation peut intervenir dans des circonstances imposées et en dehors de notre volonté : défaillance grave d'un prestataire de service (bateau endommagé, ...), circonstances politiques, réquisitions, déplacements officiels, grèves, conditions climatiques, catastrophes naturelles, problèmes de sécurité, ...

Dans ce cas d'annulation, le remboursement intégral des sommes versées sera effectué par l'organisateur.

Aucunes autres indemnités compensatoires et aucun remboursement autre que celui des sommes versées à l'organisateur ne seront accordés.

Dans tous les cas, l'organisateur essaiera de préserver les intérêts des voyageurs et, dans la mesure des possibilités, essaiera de proposer une autre offre de qualité équivalente ou supérieure ; si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur doit rembourser au client la différence de prix dans les meilleurs délais.

## Article 7 : Modifications éventuelles du voyage

1. Le Capitaine du bateau est autorisé à changer l'itinéraire s'il le considère comme nécessaire.

2. Si, pendant le séjour, pour n'importe quelle raison imposée et en dehors de notre volonté et de celle des passagers, la croisière ou le voyage est interrompu, un remboursement des jours manquants, proportionnel aux sommes versées, sera effectué par l'organisateur. Aucunes autres indemnités compensatoires et aucun remboursement autre que celui des sommes versées à l'organisateur ne seront accordés

3. Si, avant le début du séjour, pour n'importe quelle raison imposée et en dehors de notre volonté et de celle des passagers, la date de départ ou de fin du voyage ou de la croisière doit être modifiée, le client acceptera ce changement de date ou peut demander le remboursement intégral des sommes versées à l'organisateur. Aucunes autres indemnités compensatoires et aucun remboursement autre que celui des sommes versées à l'organisateur ne seront accordés.

## Article 8 : 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 ou à une croisière sont acceptées si elles sont possibles.

## Article 9 : Services non utilisés

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

2. L'organisateur ne peut être tenu pour responsable de services non utilisés ou de modifications éventuelles dans le voyage ou de la croisière en cas d'annulation, de suspension, de modification d'horaire ou de retard dans les vols nationaux

## Conditions Particulières de Vente - Galápagos

3. Aucun remboursement pour service non utilisé, modification d'itinéraire ou perte totale de la croisière ou du voyage n'aura lieu si les passagers arrivent en retard à l'aéroport et perdent leur vol.

### Article 10 : 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 ou sa croisière et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix global du voyage et des frais éventuels de la cession.

### Article 11 : 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 ou de la croisière, 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 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 croisière.

### Article 12 : Responsabilité de l'organisateur

1. L'organisateur 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, des voyages ou des croisières. 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, propriétaires de bateaux...), 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 13 : 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 pourra 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 et représentant l'organisateur, lequel ne peut être tenue 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 14 : 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 de voyages (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 été 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 15 : 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.