



CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE COLOMBIA SPIRIT SAS

Les présentes Conditions Générales et Particulières de Vente s'appliquent, à défaut de stipulations contraires, à tous les contrats conclus entre :

- d'une part **Colombia Spirit SAS**, ci-dessous dénommées "**l'Agence**".
- d'autre part **toute personne physique ou morale faisant appel aux services de l'Agence**, ci-dessous dénommées "**le Client**".

Est dénommée "**le Participant**" toute personne physique participant au voyage organisé par le Client.

1 - INSCRIPTION, RESERVATION ET PAIEMENT

1.1 - Dans le cadre de voyages individuels ou groupes privés « sur mesure »

Toute inscription à un voyage sera effective pour l'Agence à réception :

- **de l'acceptation par le Client du devis envoyé par l'Agence,**
- **d'un acompte** représentant 30% du montant total des prestations terrestres auquel s'ajoute (si l'Agence se charge des billets d'avions intérieurs pour le Client) 100% du montant des prestations de transport aérien (vols intérieurs).

Une réservation n'est définitive qu'après confirmation par l'Agence de la disponibilité du séjour et de la réception du règlement de l'acompte.

Le règlement d'un acompte pour l'organisation d'un voyage vaut acceptation des présentes conditions générales et particulières de vente.

Le solde du prix des prestations devra être réglé 40 jours avant le début effectif des prestations. Si le solde du voyage n'est pas parvenu 20 jours avant la date du départ, l'agence se réserve le droit d'annuler la réservation sans indemnité.

En cas d'inscription à moins d'un mois de la date du départ, l'intégralité du montant du voyage devra être réglée dès l'inscription. Le règlement pourra être réalisé par virement bancaire ou par règlement via carte de crédit. La totalité des frais bancaires occasionnés par ces transactions est à votre charge. L'agence ne pourra en aucun cas supporter ces frais.

La confirmation de la réservation implique entre le Client et l'Agence un engagement sérieux et contractuel, où le premier accepte les présentes conditions générales de vente. Des Conditions Particulières de Vente peuvent s'appliquer en cas de voyage en très haute saison touristique ou dans certaines régions ou concernant certaines prestations comme les croisières et locations de bateau ou véhicules. Ces conditions seront mentionnées dans le devis adressé au Client, elles auront prévalence sur les Conditions Générales de Vente.

Dès confirmation du dossier, un formulaire d'inscription sera envoyé au Client par l'Agence où il sera demandé le plus tôt possible les informations concernant l'ensemble des Participants au voyage (noms, prénoms, dates de naissance, numéros de passeport et de préférence la copie scannée), afin de garantir les réservations.

L'inscription doit être remplie précisément avec les noms et prénoms figurant sur le passeport des participants, spécialement pour les femmes mariées où le nom de jeune fille est indispensable. Si les noms et prénoms sont changés après l'inscription, des frais de modifications pourront être facturés pour les billets d'avion. Si les billets ont déjà été émis, le montant des frais sera équivalent au prix des nouveaux billets, selon la classe de réservation disponible au moment du rachat des billets par l'Agence.

Mineurs : toute inscription d'un mineur doit être signée par les parents exerçant l'autorité parentale. Les voyageurs mineurs doivent être en possession des documents nécessaires (autorisation de sortie du territoire). La responsabilité de l'Agence ne pourra être engagée en cas de défaut de surveillance de l'accompagnant.

Enfin, joint au formulaire d'inscription, l'Agence enverra au Client une facture proforma récapitulant le prix définitif du séjour, le détail des prestations, l'échéancier et les coordonnées bancaires de l'Agence. La facture définitive, reprenant les éléments de la proforma, sera envoyée à la fin du séjour.

1.2 - Dans le cadre de voyages groupes, à dates fixes et ouvert à tous, impliquant un nombre minimum de personnes

Les modalités d'inscription et de réservation restent les mêmes que celles évoqués ci-dessus.

Seules les modalités de paiements diffèrent :

- 1er acompte, à la confirmation écrite de la réservation : 30 % du montant des prestations sur la base du prix le plus bas et 100% du prix des billets d'avion (non remboursables)
- 2ème acompte, 40 jours avant la date d'arrivée : 50% du montant des prestations sur la base du prix du nombre de personne inscrite au moment du 2ème acompte.
- Le solde, 20 jours avant la date d'arrivée : 20% du montant restant qui sera réajusté selon le nombre de personne définitivement inscrites à cette date.

De part ces modalités de paiement, le Client accepte en toute connaissance de cause, les réajustements tarifaires

liés au nombre minimum et maximum de participants sur le voyage en question.

2 - ANNULATION, MODIFICATION ET REMBOURSEMENT

2.1 - Prestations terrestres :

2.1.1 - Annulation de la part du client

- AVANT LE DEPART

Toute annulation de voyage (pour quelque raison que ce soit) devra être effectuée par email et devra en tout état de cause être complétée par une notification de bonne réception de l'Agence par mail.

Dans le cadre de voyages individuels ou groupes privés « sur mesure »

L'annulation par le client de son inscription entraînera les frais d'annulation selon les conditions suivantes :

- Plus de 21 jours avant la date de départ : 30 % du montant total des prestations.
- De 20 à 14 jours avant la date de départ : 50 % du montant total des prestations.
- De 13 à 7 jours avant la date de départ : 75 % du montant total des prestations.
- Moins de 7 jours avant le départ : 100 % du montant total des prestations.

Dans le cadre de voyages groupes, à dates fixes et ouvert à tous, impliquant un nombre minimum de personnes.

L'annulation par le client de son inscription entraînera les frais d'annulation selon les conditions suivantes :

- Plus de 21 jours avant la date de départ : 30 % du montant total des prestations sur la base du prix du nombre d'inscrits au voyage moins sa participation
- De 20 à 14 jours avant la date de départ : 50 % du montant total des prestations sur la base du prix du nombre d'inscrits au voyage moins sa participation
- De 13 à 7 jours avant la date de départ : 75 % du montant total des prestations sur la base du prix du nombre d'inscrits au voyage moins sa participation
- Moins de 7 jours avant le départ : 100 % du montant total des prestations sur la base du prix du nombre d'inscrits au voyage moins sa participation

Dans les 2 cas...

Si l'un de nos fournisseurs applique des conditions spéciales d'annulation, elles seront indiquées à la confirmation des services réservés et seront strictement appliquées selon la politique du fournisseur.

De plus, les coûts des transactions bancaires de remboursement sont à la charge du client. Le remboursement sera effectué dans les 21 jours suivants l'annulation et viré sur le compte bancaire du client.

Les prestations aériennes ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement dès lors que l'Agence aura acheté les titres de transport, qui ne sont ni modifiables ni échangeables.

Si un ou plusieurs Participants inscrits sur un même voyage annulent leur participation qui reste maintenue pour les autres Participants, l'Agence se réserve le droit de réviser les tarifs en fonction du nombre actualisé de Participants. De même, dans le cadre de voyages groupes, à dates fixes et ouvert à tous, impliquant un nombre minimum de personnes, le Client accepte en toute connaissance de cause, les réajustements tarifaires liés au nombre de participants sur le voyage en question et clairement stipulés dans les conditions de paiement initiales (Cf, Art 1.2).

- PENDANT LE SEJOUR

Tout voyage interrompu, modifié ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Participant, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement ni indemnisation de la part de l'Agence.

La non présentation au rendez-vous le jour du départ pour quelle que raison que ce soit n'ouvre droit à aucun remboursement. L'Agence se réserve le droit de facturer des frais de dossier ou totalité des prestations (selon la politique des fournisseurs, saison etc...) pour toute modification de programme intervenant après votre inscription et/ou un changement de prestation (hôtels, transport...) ou de programme (durée du séjour, étapes...) avant et pendant le séjour.

2.1.2 - Annulation de la part de l'Agence

Dans les deux cas d'annulation mentionnés ci-dessous, le remboursement intégral des sommes versées sera effectué par l'Agence, mais aucune autres indemnités compensatoires ou remboursements de frais engagés ne seront accordées.

Nombre de participants insuffisant

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler un départ si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée au plus tard 21 jours avant la date de départ initialement prévue.

Dans ce cas l'Agence peut vous proposer : de maintenir le voyage moyennant un supplément de prix ou une solution de remplacement. Dans ces 2 cas si les alternatives proposées ne vous conviennent pas, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge.

Cas de forces majeurs

Jusqu'en dernière minute, une annulation peut intervenir dans des circonstances imposées et en dehors de notre volonté (grèves, troubles politiques, problèmes de sécurité...). Les Participants seront informés au préalable du contexte et de toutes les possibilités de changement. L'Agence se charge avant tout de la sécurité des personnes qui participent aux voyages qu'elle organise. En cas d'annulation, l'Agence ne sera pas tenue de rembourser les montants versés et les participants ne sauraient prétendre à aucune indemnité.

2.2 - Transport aérien

2.2.1 – Vols transatlantiques

En qualité d'agence réceptive locale, nous ne sommes pas habilités à commercialiser les vols internationaux. Il vous faudra donc réserver cette partie de votre voyage en Colombie par vous-même. A ce titre, aucune indemnisation ne pourra être réclamée en cas de retard ou d'annulation de vos vols internationaux. La re-confirmation de votre vol reste à votre entière responsabilité et à votre charge.

2.2.2 – Vols intérieurs

Les billets d'avions émis suite à la réservation du voyage par le client ne sont pas remboursables. Aucun remboursement n'est envisageable en cas d'annulation et ce quelle qu'en soit la date.

En cas de changement de nom, prénom, de dates ou de réémission après votre inscription et paiement de l'acompte, nécessitant le rachat d'un billet d'avion, entraînera l'application de frais s'élevant au prix des nouveaux billets. Le prix total facturé par l'Agence pourra par conséquent être différent de celui figurant sur le devis compte tenu des ajustements tarifaires du transport aérien (réajustement surcharge carburant, rachat du siège ou changement de classe de transport). Les coûts additionnels liés aux éventuels retards, surbooking ou annulations de vols restent à votre charge. L'Agence se charge de la re-confirmation des vols intérieurs dont elle s'est occupée uniquement. Si les billets d'avion ont été achetés directement par vos soins auprès de la compagnie, la re-confirmation reste à votre charge et sous votre responsabilité.

L'inscription tardive à nos voyages (moins de 60 jours avant la date de départ) peut entraîner des surcoûts aériens liés à des prix et des classes de réservations aériennes différentes de celles appliquées aux inscrits de plus longue date. Le supplément correspondant est communiqué au participant, mentionné sur la facture et son paiement par le participant tient lieu d'acceptation.

2.3 – Les tarifs

Sur notre site, les tarifs sont indiqués par personne et en USD (Dollars Américains). Ces tarifs sont communiqués à titre indicatif. Ils correspondent à un prix de base, sujet à variation en fonction de la saison, du nombre de participants au voyage, du taux de change, des disponibilités et d'autres facteurs survenus indépendamment de notre volonté. Les tarifs à prendre en compte sont bien ceux inscrits sur votre devis final et sont valables 2 mois à compter de l'établissement du document. Si indication contraire, elle figurera alors obligatoirement sur le devis.

Modalité de révision du prix

À la signature du bulletin d'inscription, le prix fixé par l'Agence est ferme, définitif et en Dollars Américains. Nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte uniquement : des variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants, de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, débarquement.

En cas de modification du prix pour les cas visés ci-dessus, l'Agence s'engage à vous en informer par courriel au plus tard 30 jours avant la date de votre départ. Dans le cas d'une inscription à moins de 30 jours de la date de départ, cette modification du prix sera appliquée dès l'inscription.

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/des voyageur(s). Tout refus du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageur(s) concernés et pourra donner lieu à l'application des barèmes de l'article 2.1.1.

3 - FORMALITÉS

Chaque participant est tenu de se plier aux règlements de formalités de police et de santé à tout moment du voyage. En aucun cas, l'Agence 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. Tous les renseignements pratiques contenus dans notre site internet et nos dossiers délivrés après l'inscription ne sont fournis qu'à titre indicatif et ne peuvent engager la responsabilité de l'Agence. L'Agence est à la disposition de chaque client, voulant s'inscrire sur l'un de nos voyages, pour lui indiquer les formalités administratives et sanitaires obligatoire à accomplir. Ces formalités pouvant évoluer sans cesse, nous informerons, le cas échéant, aux personnes déjà inscrites, des modifications éventuelles. Le non-respect de ces règlements, l'impossibilité d'un client à 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 - RÉCLAMATIONS

Toute réclamation devra être notifiée par écrit par lettre recommandée avec avis de réception à l'Agence, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai de 30 jours après la date de retour du voyage. Un éventuel litige se réglera à l'amiable.

En cas de désaccord complet, l'Agence étant une société de droit local, ce sont les Tribunaux Colombiens qui seront jugés compétents.

5 - RESPONSABILITÉ

La responsabilité de l'Agence ne saurait être engagée en cas d'inexécution ou mauvaise exécution du contrat imputable soit à l'acheteur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations fournies au contrat, soit à un cas de force majeure.

La responsabilité de l'Agence ne saurait notamment être engagée en cas de :

- non-présentation des documents administratifs et sanitaires en règle
- perte par le participant ou vol de billets d'avion
- accidents, maladies
- guerres, troubles politiques, grèves, incidents techniques, intempéries, encombrement de l'espace aérien, retard, notamment pour des raisons de sécurité, panne, perte, vol, retard ou détérioration de bagages, injonctions d'une autorité administrative
- d'incident survenu pendant les temps-libres octroyés au participant et non prévus dans le descriptif, ni des préacheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du participant. Si des événements imprévus ou des circonstances impérieuses impliquant la sécurité du voyageur l'imposent, l'Agence se réserve le droit, avant les départs, pendant les circuits, directement ou par l'intermédiaire de ses guides, de modifier les horaires ou itinéraires prévus sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité. Chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par le guide en charge du groupe représentant l'agence, laquelle ne peut être tenue pour responsable des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente.

Aucune indemnité ne serait due.

Les coûts additionnels liés aux éventuels retards ou annulations de vols restent à votre charge.

6 - SANTÉ

Le Client et les Participants au voyage sont tenus d'informer l'Agence ainsi que les guides accompagnants de leur condition sanitaire et physique afin de les prendre en compte dans la réalisation des activités.

Même informés, l'Agence et ses guides ne peuvent être tenus pour responsable en cas d'accident consécutif à la condition du(des) Participant(s) concerné(s). Il en va de la responsabilité de chaque Participant de vérifier avec son médecin si son état de santé lui permet un séjour prolongé en altitude pour les destinations concernées.

Si le Participant a des difficultés connues (respiration par exemple) qui peuvent s'avérer un handicap en altitude, il devra demander à l'Agence, avant son arrivée dans le pays, la possibilité de mettre à disposition une bouteille d'oxygène.

Dans tous les cas de figure, l'Agence et ses guides ne peuvent se substituer aux médecins et aux clients pour savoir ce qui convient le mieux à l'état de santé des participants et l'adéquation des activités proposées avec la condition physique et psychique du client et des participants relève de la seule responsabilité de ces derniers.

7 - ASSURANCES

En acceptant de voyager avec l'Agence, les Participants s'engagent à souscrire une assurance pour assistance médicale et rapatriement ainsi qu'une assurance annulation qui devront être transmises à l'Agence avant le départ.

Dans le cas où le billet d'avion des clients aurait été réglé avec sa carte bancaire, ou dans le cas où l'acompte aurait été réglé via le service de paiement en ligne de l'Agence, les clients sont susceptibles d'être couverts.

Seul l'établissement bancaire concerné par ce règlement pourra le confirmer ou l'infirmier.

La décision de souscrire ou non une telle assurance ainsi que le choix de celle-ci sont de l'entière responsabilité des Clients.

L'Agence se réserve le droit de faire signer une décharge de responsabilités aux Clients à leur arrivée dans le pays de destination.

En cas d'activités à fort risque (sports extrêmes, alpinisme/andinisme, plongée, rafting, parapente,...), les Clients devront souscrire une assurance spécifique complémentaire et la communiquer à l'Agence avant le départ. Dans tous les cas, n'oubliez pas d'emporter avec vous en voyage la copie de notre contrat (ou le cas échéant les coordonnées de votre assurance personnelle) car vous êtes responsable de la déclaration des sinistres auprès de l'assurance.

L'Agence a souscrit un contrat garantissant sa responsabilité civile professionnelle dans les conditions prévues par les textes en vigueur.

8 – RISQUES ET SÉCURITÉ

Le Client et les Participants au voyage sont conscients que, vu le caractère du voyage qu'ils choisissent, ils peuvent courir certains risques dus notamment à l'éloignement des centres médicaux, l'état des routes, le caractère aventureux de certains circuits (notamment les randonnées, les sports nautiques, la plongée sous-marine, les expéditions en véhicule tout terrain...).

Des organismes permettant une évacuation rapide dans certains endroits éloignés des villes n'existent pas toujours.

Le Client et les Participants au voyage déclarent avoir conscience de tels risques et s'engagent, en cas d'accident, à ne pas mettre en jeu la responsabilité de l'Agence, de ses guides et différents prestataires.

Si les circonstances l'imposent, et en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble d'un groupe de Participants, mais aussi pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, l'Agence se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs ou prestataires de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre, ainsi que les dates ou les horaires de départ, sans que les Participants puissent prétendre à aucune indemnité.

Chaque Participant doit se conformer aux règles de prudence et de vie en collectivité, et suivre les directives données par l'accompagnateur ou le prestataire de l'Agence.

L'Agence ne peut être tenue pour responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle de l'un des Participants. L'Agence se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe un Participant dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité ou le bien-être des autres Participants. Aucune indemnité ne serait alors due.

Si le Participant concerné refuse de suivre les indications du guide, ce dernier pourra faire signer une décharge de responsabilité qui actera du désaccord et dégagera l'Agence et le guide de toute poursuite.

9 – BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

Au cours du voyage, les bagages peuvent être transportés par des moyens de transport rudimentaires (mules, 4x4 ...). Ils doivent donc être adaptés à ces conditions de transport. Les Participants sont responsables des biens personnels qu'ils conservent sous leur garde, qu'il s'agisse d'argent, cartes de crédit, bijoux, vêtements, appareils photos ou vidéos ... L'Agence ne peut être tenue pour responsable en cas de perte, vol ou détérioration des bagages ou effets personnels durant le voyage et ne saurait être tenue de dédommager les clients en de telles circonstances. En cas de problème, il est recommandé aux Participants de faire constater les faits par les autorités locales compétentes (dépôt de plainte).