



Conditions Générales de Réservation

1. Notre Engagement
2. Réservations
3. Passeports et Visas
4. Conditions de Paiement
5. Réservations Anticipées
6. Réservations de Dernière Minute
7. Hébergement en Chambre Individuelle
8. Politique d'Annulation
9. Important : Billets pour Machu Picchu et Permis du Chemin de l'Inca
10. En Cas d'Annulation
11. Report Flexible
12. Documentation pour Annulation ou Report
13. Réservations pour le Chemin de l'Inca vers Machu Picchu
14. Défaut de Présentation (No-Show)
15. Services Non Utilisés
16. Responsabilité des Tiers
17. Assurance Voyage
18. Condition Physique et État de Santé
19. Responsabilité du Client Concernant sa Condition Physique
20. Connaissance et Acceptation des Risques
21. Conditions du Terrain Montagneux
22. Conditions Spécifiques pour le VTT (MTB)
23. Responsabilité concernant l'Équipement de VTT (MTB)
24. En Cas d'Urgence
25. Information et Réunion d'Orientation

1. Notre Engagement

En tant que tour opérateur avec plus de quatre décennies d'expérience, chez Andean Adventures Peru (AAP), notre priorité est la qualité de service que nous offrons aux voyageurs du monde entier qui nous rendent visite pour découvrir les nombreuses merveilles du Pérou et des pays voisins. Nous nous engageons à offrir les plus hauts standards d'excellence, de sécurité et de sûreté dans tous nos services.

Pendant que vous êtes notre invité dans le pays, nous ferons tous les efforts raisonnables pour résoudre tout problème qui pourrait survenir. Dans un souci de transparence, nous publions ces Conditions Générales afin qu'elles puissent être consultées par toute personne envisageant de nous confier l'organisation de son voyage.

Nous vous remercions d'avoir choisi de voyager avec Andean Adventures Peru SRLTDA (ci-après dénommée « Andean Adventures Peru » ou « AAP »). Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tous les produits et/ou services de voyage achetés auprès d'AAP et régissent la relation contractuelle entre vous et AAP.

En réservant un produit ou en participant à un voyage AAP, vous reconnaissez que :

- I) Vous avez lu et compris ces Conditions ; et
- II) Vous acceptez expressément d'y être lié.

Si une réservation inclut plus d'un client, la personne effectuant la réservation accepte ces Conditions au nom de tous les participants (y compris les mineurs ou les personnes en situation de handicap).

2. Réservations

Afin d'assurer la reconfirmation, toutes les réservations doivent être effectuées au moins 48 heures avant la date d'arrivée prévue.

Pour confirmer un circuit ou un itinéraire personnalisé, les informations suivantes sont requises :





- Nom complet (tel qu'il apparaît sur le passeport)
- Numéro de passeport valide
- Nationalité
- Date de naissance
- Sexe
- Adresse et numéro de téléphone
- Adresse électronique
- Dates d'arrivée et de départ

3. Passeports et Visas

En tant que voyageur, il est de votre responsabilité de vous assurer que tous les documents de voyage requis sont valides et à jour avant le départ. Un passeport valide est obligatoire pour tout voyage international et doit rester valide pendant au moins six (6) mois après la date prévue de retour. En plus du passeport, vous pouvez être tenu d'obtenir des visas, permis ou certificats de vaccination selon votre destination.

Veillez noter qu'il est de votre seule responsabilité de vérifier toutes les exigences d'entrée, y compris la validité du passeport et les exigences de visa, pour chaque pays inclus dans votre itinéraire. Vous assumez l'entière responsabilité de toute conséquence résultant de documents incomplets ou incorrects. Bien que nous puissions fournir des informations ou conseils de bonne foi concernant les visas, vaccinations, conditions climatiques, vêtements, bagages ou autres, nous ne saurions être tenus responsables de toute erreur ou omission dans ces informations.

Veillez également noter que tous les billets inclus dans votre forfait de voyage sont non modifiables et non transférables une fois émis à votre nom et sous votre numéro de passeport. Si vous renouvelez votre passeport après la réservation, vous devrez voyager avec votre ancien et votre nouveau passeport à des fins d'identification, en particulier pour les voyages incluant des contrôles effectués par le ministère de la Culture du Pérou sur des sites touristiques tels que le Chemin de l'Inca et Machu Picchu.

Si vous ne disposez pas des documents valides requis, vous serez responsable de tous les frais liés à l'achat de nouveaux billets d'entrée pour les attractions. Nous vous recommandons vivement de vérifier et révéifier tous les documents nécessaires bien avant votre départ afin de garantir un voyage sans problème.

4. Conditions de Paiement

Afin de traiter votre réservation dans les délais, un acompte de 50 % (cinquante pour cent) du coût total de l'itinéraire sélectionné est requis au moment de la confirmation.

Le solde restant doit être réglé au plus tard 30 jours avant la date d'arrivée prévue.

5. Réservations Anticipées

Afin de garantir la disponibilité, nous recommandons vivement de réserver le plus tôt possible. Certains programmes, tels que le Chemin de l'Inca de 2, 3 et 4 jours, ainsi que les visites d'une journée à Machu Picchu, ont une disponibilité limitée et une forte demande tout au long de l'année. Pour cette raison, nous vous suggérons de confirmer votre réservation immédiatement après réception de notre confirmation de disponibilité.

6. Réservations de Dernière Minute

Les réservations seront acceptées entre 29 et 2 jours calendaires (jusqu'à 48 heures) avant le début du service, sous réserve de disponibilité.

Dans ce cas, le paiement intégral doit être effectué immédiatement après confirmation.



7. Hébergement en Chambre Individuelle

Nos tarifs sont basés sur une occupation double (chambres twin ou double).

Si une chambre individuelle est demandée, un supplément sera appliqué.

La disponibilité des chambres individuelles est soumise à demande préalable et confirmation.

8. Politique d'Annulation

Nous comprenons que des imprévus peuvent survenir avant le début du voyage. Les pénalités s'appliquent selon la date d'annulation :

- **Jusqu'à 30 jours avant le début des services :**
Aucune pénalité, sauf pour les programmes incluant des billets pour le Machu Picchu ou le Chemin de l'Inca.
Ces billets sont **non remboursables**, y compris les frais administratifs, conformément à la réglementation du ministère de la Culture du Pérou.
 - **Entre 29 et 16 jours avant :**
50 % du coût total sera retenu.
 - **Entre 15 et 7 jours avant :**
65 % du coût total sera retenu.
 - **Entre 6 et 2 jours avant :**
80 % du coût total sera retenu.
 - **À partir de 2 jours avant ou en cas de non-présentation :**
100 % du coût total sera retenu.
-

9. Important : Billets pour Machu Picchu et Permis du Chemin de l'Inca

Les billets d'entrée à Machu Picchu et les permis pour le réseau du Chemin de l'Inca sont personnels, non transférables et non remboursables, conformément à la réglementation en vigueur régissant l'utilisation touristique durable du Sanctuaire Historique de Machu Picchu, sous la supervision des autorités compétentes.

10. En cas d'annulation

En cas d'annulation dans les conditions de force majeure décrites ci-dessus, la société procédera au remboursement du montant correspondant au prix du circuit payé, en déduisant tous les coûts non remboursables, y compris, sans s'y limiter, les paiements et commissions versés à des tiers, ainsi que tous les frais bancaires ou de carte de crédit engagés au moment de l'achat ou lors du processus de remboursement.

11. Report flexible

Sous réserve que la demande soit soumise au moins trente (30) jours calendaires avant la date de début du service, les clients peuvent reprogrammer leur date d'arrivée à toute date disponible dans un délai maximal de deux (2) ans à compter de la date initialement contractée.

Si un client est contraint de reporter son voyage en raison de cas de force majeure ou de situations d'urgence, il doit en informer la société par écrit dans les délais établis.

Andean Adventures Peru n'appliquera aucune pénalité ni frais supplémentaires pour ces modifications. Toutefois, la confirmation des nouvelles dates sera soumise à la disponibilité des prestataires de services (y compris, sans s'y limiter, les hôtels et les compagnies aériennes), ainsi qu'à la disponibilité des places pour des services spécifiques tels que les billets d'entrée à Machu Picchu et les permis pour le réseau du Chemin de l'Inca.

12. Documentation pour annulation ou report

Toute demande d'annulation ou de report effectuée dans les conditions décrites ci-dessus doit être dûment appuyée par des documents valides justifiant le motif invoqué par le(s) passager(s),



le cas échéant. Lorsque cela est pertinent, la société peut exiger la présentation d'un certificat médical ou de tout autre document officiel approprié.

13. Réservations du Chemin de l'Inca vers Machu Picchu

Andean Adventures Peru réserve et paie à l'avance auprès du Ministère de la Culture les permis requis pour les itinéraires de trekking incluant le réseau du Chemin de l'Inca (tels que Chemin de l'Inca 4 jours / 3 nuits ; Chemin de l'Inca 2 jours / 1 nuit ; Chemin de l'Inca 5 jours / 4 nuits ; Salkantay – Chemin de l'Inca 7 jours / 6 nuits).

Les coûts associés à ces itinéraires, incluant les permis d'entrée au Chemin de l'Inca, les services de porteurs et de cuisiniers, ainsi que les billets de train, sont non remboursables, conformément à la réglementation en vigueur.

14. Défaut de présentation (No-Show)

Dans le cas où le client ne se présente pas à la date et à l'heure prévues pour le début du service, la société retiendra 100 % du montant total payé.

Andean Adventures Peru ne saurait être tenue responsable de l'absence du client en raison d'annulations ou de retards de vols, ni de la perte ou détérioration de bagages, d'accidents ou d'autres circonstances imprévues.

Dans de tels cas, et sur demande, la société pourra délivrer un certificat ou une confirmation écrite à des fins d'assurance.

15. Services non utilisés

Si le client décide volontairement d'interrompre sa participation au circuit pour quelque raison que ce soit, tous les frais supplémentaires encourus seront à sa charge exclusive.

Dans de telles circonstances, la société ne sera pas tenue de procéder à un remboursement, total ou partiel, des services non utilisés.

16. Responsabilité des tiers

Andean Adventures Peru travaille avec divers prestataires de services touristiques, notamment des compagnies aériennes, hôtels, opérateurs locaux, sociétés de location de véhicules et autres prestataires indépendants (ci-après dénommés « prestataires tiers ») afin d'offrir une expérience de voyage complète.

Bien que la société sélectionne soigneusement ces prestataires, elle n'exerce aucun contrôle direct sur eux et ne saurait donc être tenue responsable de leurs actions, omissions ou défaillances dans l'exécution de leurs services.

Les services fournis par les prestataires tiers sont soumis à leurs propres conditions générales, lesquelles peuvent limiter leur responsabilité dans certaines circonstances. En outre, Andean Adventures Peru ne garantit pas que ces prestataires se conforment aux lois applicables du pays de résidence du client ou de toute autre juridiction.

En conséquence, la société ne pourra être tenue responsable de tout inconvénient, perte, dommage, blessure, préjudice moral ou tout autre impact résultant des actes ou omissions des prestataires tiers ou de leurs sous-traitants.

17. Assurance voyage

Il est fortement recommandé à tous les passagers de souscrire une assurance voyage adéquate couvrant, entre autres, la perte des acomptes ou paiements finaux en cas d'annulation inévitable due à une maladie ou à d'autres causes, la perte de bagages personnels, les accidents personnels et les frais médicaux.

Il est conseillé de souscrire une police à court terme offrant une couverture complète pour le voyage choisi, incluant notamment la maladie, les accidents, l'évacuation d'urgence, les frais liés aux retards ou annulations de vols, les modifications d'itinéraire, les conditions météorologiques





défavorables, les correspondances manquées, les grèves, les catastrophes naturelles ou tout autre événement imprévu.

Pour les activités d'aventure telles que le trekking, le cyclisme ou les excursions dans la région amazonienne du Pérou, il est fortement recommandé de souscrire une couverture spécifique adaptée à ce type d'activités.

Andean Adventures Peru recommande également que la police d'assurance inclue une couverture pour les événements liés au COVID-19, tels que les tests médicaux, les traitements, les modifications de vols et les frais supplémentaires résultant d'une quarantaine ou d'un séjour prolongé à destination.

18. Condition physique et état de santé

La sécurité et le bien-être de nos passagers sont une priorité. Par conséquent, le client doit fournir des informations médicales pertinentes au moment de la réservation et, si nécessaire, compléter un formulaire médical afin de confirmer son aptitude à participer au voyage.

En cas de condition médicale préexistante pouvant affecter la participation, le client doit fournir un certificat médical signé par un médecin agréé avant le paiement final. Toutes les informations fournies doivent être exactes et seront traitées de manière confidentielle.

Le client est responsable de l'évaluation de sa propre condition physique pour le voyage, et il est recommandé de consulter un médecin, en particulier pour les programmes d'aventure ou les voyages en haute altitude ou dans des zones reculées.

Andean Adventures Peru se réserve le droit de demander des informations supplémentaires ou, si nécessaire, de limiter la participation au voyage pour des raisons de sécurité.

19. Responsabilité du client concernant sa condition physique :

Le client est responsable d'évaluer sa capacité physique et son état de santé pour participer au programme réservé. Il est recommandé de consulter un médecin avant le voyage, en particulier pour les activités d'aventure, et de vérifier la nécessité de vaccinations ou de précautions médicales.

Les voyages d'aventure peuvent se dérouler dans des zones reculées ou des régions disposant d'infrastructures limitées, où les conditions médicales et les installations peuvent différer de celles du pays d'origine du client. Andean Adventures Peru ne garantit pas le niveau de soins médicaux disponibles dans ces régions.

Le client doit prendre en compte les risques inhérents à chaque programme en fonction de sa condition physique et mentale. La société et/ou ses prestataires se réservent le droit de limiter ou de refuser la participation aux personnes dont l'état de santé peut représenter un risque, y compris les femmes enceintes de plus de 24 semaines, lorsque des conditions adéquates de participation ne peuvent être garanties.

20. Connaissance et acceptation des risques :

Le client reconnaît que les circuits organisés par Andean Adventures Peru sont de nature aventureuse et peuvent comporter des risques significatifs pour sa santé et sa sécurité. En confirmant sa réservation, le client déclare avoir pris en compte ces risques et accepte de les assumer volontairement.

Le client accepte l'entière responsabilité de tous les risques inhérents au voyage, y compris ceux liés aux déplacements internationaux et à la participation à des activités d'aventure. En conséquence, le client décharge Andean Adventures Peru de toute réclamation découlant de pertes, dommages, blessures ou décès résultant de ces activités. Le client reconnaît également que les normes d'hygiène, d'hébergement et de transport dans certaines destinations peuvent être inférieures à celles de son pays d'origine.





Le client comprend que le niveau de risque varie en fonction de la nature du programme et de la destination, et peut être plus élevé dans des activités physiquement exigeantes, dans des zones reculées, lors de transports fluviaux, dans des sports à haut risque ou dans des pays disposant d'infrastructures limitées.

Le client confirme avoir évalué ces risques en fonction de ses propres capacités et besoins personnels et accepte qu'Andean Adventures Peru ne soit pas responsable de fournir des informations détaillées concernant les coutumes locales, les conditions météorologiques, les risques spécifiques, les exigences physiques ou les lois applicables dans les destinations visitées.

Le client s'engage à respecter en tout temps les lois et réglementations des pays visités. En cas de non-respect, de comportement inapproprié ou de conduite susceptible de mettre en danger ou d'affecter négativement les autres participants, Andean Adventures Peru se réserve le droit de mettre fin immédiatement à la participation du client, sans responsabilité et sans droit à un remboursement des services non utilisés ou des coûts supplémentaires engagés (y compris transport, hébergement ou repas).

Le client sera responsable de tous les coûts résultant de dommages, pertes, vols ou frais de nettoyage excessifs causés durant le voyage, que ce soit envers la société, ses fournisseurs ou partenaires.

Le client accepte également de signaler immédiatement tout dommage préexistant dans les hébergements, transports ou installations au personnel concerné et/ou à un représentant d'Andean Adventures Peru.

Le client doit prendre toutes les précautions raisonnables pour sa propre sécurité durant le voyage, y compris l'utilisation appropriée des équipements de sécurité (tels que ceintures de sécurité, harnais, casques, entre autres) et le respect de toute signalisation et instruction. Ni Andean Adventures Peru ni ses prestataires ne pourront être tenus responsables en cas de non-respect de ces mesures de sécurité par le client.

Enfin, le client s'engage à signaler toute plainte ou problème dans les plus brefs délais, soit au guide ou au représentant désigné, soit directement à Andean Adventures Peru, afin de permettre une résolution appropriée.

21. Conditions du terrain montagneux :

Les zones montagneuses dans lesquelles Andean Adventures Peru opère ses itinéraires présentent des caractéristiques géographiques naturelles pouvant impliquer des risques ou des difficultés, pouvant être dissimulées par la neige, la végétation ou un terrain irrégulier. Celles-ci peuvent inclure, sans s'y limiter, des rochers instables, des arbres, une végétation accumulée, des rivières à fort courant transportant des pierres, de la végétation tombée, des cavités ou dépressions cachées, des variations de la qualité de l'eau et des conditions météorologiques défavorables.

En raison de la présence de forêts, de terrains accidentés ou de conditions météorologiques défavorables, les participants peuvent se désorienter ou être séparés du guide ou du groupe. De plus, les communications dans les zones montagneuses peuvent être limitées et, en cas d'accident, une assistance médicale ou un secours immédiat peut ne pas être disponible.

Le client reconnaît que les conditions météorologiques dans ces zones peuvent être extrêmes et changer rapidement sans préavis.



22. Conditions spécifiques pour le VTT (MTB) :

- Le client reconnaît que le VTT comporte des risques supplémentaires, notamment des chutes, collisions, conditions de terrain variables et facteurs météorologiques pouvant affecter la sécurité.
- Le client déclare posséder le niveau minimum d'expérience requis pour participer à des parcours de VTT adaptés au niveau du programme réservé, ainsi que la condition physique nécessaire pour réaliser l'activité.
- L'utilisation d'équipements de protection est obligatoire durant toute l'activité, y compris le casque. L'utilisation de gants, lunettes, genouillères et coudières est fortement recommandée. Le client s'engage à utiliser correctement tout équipement de sécurité fourni ou personnel.
- Le client est responsable d'informer à l'avance de toute condition médicale, limitation physique ou manque d'expérience pertinente pouvant affecter sa participation.
- Les parcours peuvent inclure des descentes techniques, des sentiers étroits, des terrains irréguliers, une circulation occasionnelle de véhicules ou de piétons et des conditions changeantes (telles que boue, pluie, poussière ou faible visibilité).
- Le client accepte ces risques comme faisant partie intégrante de l'activité.
- Le client s'engage à suivre en tout temps les instructions du guide, à respecter toutes les règles de sécurité et à garder le contrôle de son vélo. Andean Adventures Peru se réserve le droit de limiter ou de suspendre la participation de tout client qui, selon l'appréciation du guide, représente un risque pour lui-même ou pour le groupe.

23. Responsabilité concernant l'équipement de VTT (MTB) :

Le client sera responsable de tout dommage, perte ou détérioration de l'équipement fourni, y compris les vélos, casques et accessoires, lorsque ces dommages dépassent l'usure normale résultant d'une utilisation appropriée.

L'usure normale est définie comme la détérioration résultant d'une utilisation correcte de l'équipement dans des conditions standards d'activité. Tout dommage causé par une mauvaise utilisation, négligence, chutes évitables, mauvaise manipulation ou non-respect des instructions du guide sera entièrement à la charge du client.

Dans de tels cas, le client devra couvrir les coûts de réparation ou de remplacement de l'équipement concerné, selon l'évaluation technique réalisée par la société ou le prestataire correspondant.

24. En cas d'urgence :

En cas d'accident ou de maladie durant une excursion ou une activité d'aventure, Andean Adventures Peru, par l'intermédiaire de ses guides ou de son personnel d'assistance, fournira toute l'aide possible en fonction des circonstances et des conditions locales.

Si une évacuation spécialisée est requise (y compris, sans s'y limiter, hélicoptères, véhicules tout-terrain, bateaux, personnel médical ou infirmier, ou tout service au-delà des premiers secours de base), ces services seront organisés dans la mesure du possible ; toutefois, Andean Adventures Peru n'assume aucune responsabilité quant à leur disponibilité, leur exécution, leurs coûts ou leurs résultats.

25. Information et réunion d'orientation :

En tant qu'opérateur de tourisme d'aventure, Andean Adventures Peru fournit, avant le début de chaque programme (trekking, VTT ou excursions en jungle), une réunion obligatoire d'information et d'orientation pour tous les participants.

Lors de cette réunion, les informations suivantes seront fournies :

- a. Conditions physiques minimales requises pour participer à l'activité.



- b. Risques associés à la participation.
- c. Conditions environnementales (altitude, climat, risques inhérents, entre autres).
- d. Règles de conduite pendant l'activité.
- e. Mesures de sécurité à respecter.
- f. Informations concernant la zone où se déroulera l'activité.
- g. Personnel spécialisé responsable du service.
- h. Équipement requis et autorisé.
- i. Procédures de signalement des incidents et/ou accidents.
- j. Mesures de gestion des risques et de réponse aux urgences.

À la fin de la réunion, tous les participants devront signer un document confirmant leur présence et leur acceptation des informations fournies. Dans le cas des mineurs, ces documents devront être signés par un parent, un tuteur légal ou un représentant autorisé.

ANDEAN ADVENTURES PERU

Urbanización Lucrepata E-13,
Cusco – Pérou

