

Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions garantissent le respect ponctuel des obligations économiques et de la prestation de services de la part de Sudando Colombia et de ses entreprises partenaires envers leurs clients.

A) Client

On entend par clients toutes les personnes physiques ou morales, ainsi que les institutions ayant conclu un accord verbal ou signé un contrat établissant la prestation de services, la fourniture de biens et/ou services, d'équipements ou tout type de convention générant des obligations de paiement envers Sudando Colombia.

B) Vendeur

On entend par vendeur l'entreprise Sudando Colombia qui, par un accord verbal ou un contrat signé, fournit des services touristiques ou tout type de convention générant des obligations de vente.

C) Responsabilité du client

Une fois les prestations générant des engagements de paiement convenues avec Sudando Colombia, le client sera responsable de :

- Respecter les délais de paiement établis par Sudando Colombia via les moyens autorisés.
- Réaliser la réservation du tour dans le délai requis (au plus tard 30 jours avant le début du voyage, selon disponibilité), sauf accord écrit contraire.
- Déclarer de manière vérifique son état de santé et sa condition physique au moment de l'inscription.
- S'assurer qu'il dispose du niveau physique et technique nécessaire pour participer au tour choisi.
- Informer de toute limitation médicale, blessure ou condition pertinente avant le voyage.
- Disposer d'une assurance médicale internationale en vigueur couvrant les accidents sportifs, le rapatriement et les urgences médicales. Sudando Colombia fournit une

assurance complémentaire en cas d'urgence.

- Présenter la preuve de l'assurance si Sudando Colombia le demande.
- Suivre à tout moment les instructions du personnel de Sudando Colombia ainsi que celles d'établissements tels que hôtels, restaurants, etc., et respecter les règles de sécurité du tour.
- Respecter le code de la route, les règlements de chaque lieu visité et les lois colombiennes.
- Ne pas adopter de comportements mettant en danger son intégrité, celle du groupe ou la logistique du voyage.
- Utiliser de manière appropriée les infrastructures, équipements et services fournis.
- Assumer les coûts des dommages causés par négligence ou mauvaise utilisation.

D) Responsabilité du vendeur

Une fois les prestations générant des obligations de paiement convenues, Sudando Colombia sera responsable de :

- Gérer et coordonner les services inclus dans le tour conformément aux conditions convenues avec le client.
- S'efforcer de respecter l'itinéraire établi. Toutefois, des ajustements pourront être effectués pour des raisons de sécurité, de conditions météorologiques, de fermetures de routes, de décisions d'autorités, de force majeure ou de circonstances indépendantes de la volonté de l'entreprise.
- Informer clairement et en temps opportun des aspects pertinents du tour : parcours, niveau d'exigence physique, recommandations logistiques, état du terrain, météo prévue, réglementations locales et toute information nécessaire à la sécurité et à l'expérience du client.

E) Conditions de paiement et de remboursement

Tout paiement reçu par Sudando Colombia doit correspondre à des obligations convenues avec le client ; pour cela, Sudando Colombia mettra en place les procédures nécessaires afin d'en assurer la vérification correcte au moment du paiement.

Tous les prix sont indiqués en dollars américains (USD).

Un acompte de 30 % est requis pour réserver le tour. Une fois celui-ci versé, nous procéderons aux réservations des services tels que l'hébergement et le transport. Les 70 % restants devront être payés au plus tard un mois avant l'arrivée pour finaliser la réservation de l'ensemble des services contractés.

Si le client annule son voyage, il est permis de céder sa place à une autre personne choisie par le client ou :

- Si le client annule plus de 90 jours avant la date du voyage, **100 % du montant payé** sera remboursé.
- Si le client annule entre 90 et 61 jours avant la date du voyage, **75 % du montant payé** sera remboursé.
- Si le client annule entre 60 et 31 jours avant la date du voyage, **50 % du montant payé** sera remboursé.
- Si le client annule entre 30 et 1 jour avant le voyage, **aucun remboursement** ne sera effectué.

Force majeure :

Si l'annulation après les 30 jours réglementaires est due à un cas de force majeure, il est permis de céder la place à quelqu'un d'autre choisi par le client ou un remboursement pouvant aller jusqu'à 10 % sera effectué (phénomènes naturels extrêmes, conflits ou désordres sociaux graves, épidémies et pandémies, décès ou raisons de santé empêchant le voyage).

Les cas de force majeure doivent être dûment justifiés par des documents légaux probants.

F) Modification de l'itinéraire

Compte tenu des caractéristiques des tours, l'itinéraire peut nécessiter des modifications concernant les lieux de destination en raison de conditions météorologiques imprévisibles, de l'état des routes ou de leur accès, ou en raison d'autres situations recommandant une modification du programme afin d'assurer la sécurité des clients ou en raison de l'impossibilité de suivre strictement l'itinéraire prévu.

Si les clients demandent un changement d'itinéraire ou de dates dans le cas d'un départ privé ou personnalisé après avoir payé l'acompte, des frais administratifs minimums de 15 % par personne seront facturés si Sudando Colombia estime que les changements sont possibles.



G) Types de véhicules pour les transferts

Le type de véhicule peut varier en fonction du forfait acheté par le client. Notre flotte comprend des camionnettes, des minivans ou des vans de luxe pour chaque forfait proposé par Sudando Colombia. Il convient de souligner que indépendamment du forfait choisi, tous les véhicules respectent des standards de qualité élevés.

H) Hébergement

La qualité du service d'hébergement varie en fonction du forfait acheté : 3, 4 ou 5 étoiles. Il convient de préciser que indépendamment du forfait, tous les hébergements répondent à des normes de qualité élevées et incluent le petit-déjeuner.

I) Assurance médicale

Tous les participants doivent voyager avec une assurance internationale en vigueur, souscrite personnellement. Sudando Colombia fournit une couverture additionnelle pendant le tour ; toutefois, il est de la responsabilité du client de contracter sa propre assurance internationale, obligatoire pour participer à nos expériences.