

Conditions Générales de Vente de

TERRA GAIA BOLIVIA

Terra Gaia



1. Objet et champ d'application

1.1. Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après, « CGV ») régissent la relation entre TERRA GAIA BOLIVIA (ci-après, « l'Agence ») et le voyageur en ce qui concerne la réservation de voyages et autres services touristiques proposés sur notre site internet <https://www.bolivia-turismo.com> ou tout autre canal de vente. En réservant un voyage ou un service, le voyageur accepte pleinement les présentes CGV, qui sont complétées par les informations spécifiques à chaque prestation (itinéraire, prix, conditions particulières, etc.).

2. Informations précontractuelles et conclusion du contrat

2.1. Avant toute conclusion de contrat, l'Agence fournira au voyageur toutes les informations précontractuelles pertinentes de manière claire et compréhensible, y compris le formulaire d'information normalisé pour les voyages à forfait, conformément à la législation en vigueur. Le contrat est réputé conclu dès que le voyageur accepte l'offre et procède au paiement initial ou au règlement complet du voyage, ce qui constitue un engagement contractuel entre les parties.

3. Prix et paiements

3.1. Le prix de chaque voyage ou service sera clairement indiqué dans l'offre correspondante. Les paiements seront effectués selon les modalités et délais spécifiés. Toute modification de prix (due à des variations de transports, taxes, redevances ou taux de change) sera immédiatement communiquée au voyageur, lequel pourra résilier le contrat si l'augmentation dépasse un certain pourcentage légal ou intervient à proximité de la date de départ.

4. Droit de rétractation et annulation par le voyageur

4.1. Le voyageur a droit à toutes les informations précontractuelles avant d'être lié par un contrat. Une fois l'offre présentée, l'Agence s'engage à en respecter les termes et délais.

4.2. Le voyageur peut annuler le contrat à tout moment avant le départ. L'annulation doit être communiquée formellement à l'Agence à l'adresse e-mail : contact@terra-bolivia.com.

5–7. Frais d'annulation et pénalités

En cas d'annulation, l'Agence peut appliquer une pénalité raisonnable, sans jamais excéder le prix total du voyage. Celle-ci dépendra du moment de l'annulation et des frais réellement engagés :

Frais d'annulation des prestataires : l'Agence appliquera les frais d'annulation exigés par les prestataires (compagnies aériennes, hôtels, transporteurs, etc.), dûment justifiés au voyageur.

Pénalité selon l'avance de l'annulation :

- Jusqu'à 120 jours avant le départ : 10 % de l'acompte terrestre
- Entre 90 et 119 jours : 70 % de l'acompte terrestre
- Entre 46 et 89 jours : 100 % de l'acompte terrestre
- Entre 30 et 45 jours : 60 % du prix total
- Moins de 30 jours ou non-présentation : 100 % du prix total

Aucun remboursement pour les services aériens.

8. Conditions particulières

Si le voyage inclut des services avec conditions plus restrictives (ex. billets non remboursables), ces conditions spécifiques s'appliqueront, après en avoir informé clairement le voyageur.

9. Exceptions aux pénalités

9.1. Aucune pénalité ne s'appliquera dans les cas suivants, dûment justifiés :

9.2. Circonstances inévitables et extraordinaires au lieu de destination affectant significativement le voyage ou le transport.

9.3. Modifications substantielles du contrat par l'Agence avant le départ (ex. changement de destination ou dates) entraînant la résiliation par le voyageur.

10. Remboursements

Si un remboursement est dû, il sera effectué dans un délai de 14 jours calendaires après résiliation du contrat, déduction faite des pénalités et frais d'annulation applicables.

11. Modifications du contrat

L'Agence se réserve le droit de modifier les caractéristiques principales du voyage pour des raisons valables. En cas de modifications significatives, le voyageur peut :

11.1. Accepter la modification

11.2. Résilier le contrat sans pénalité et obtenir le remboursement intégral

11.3. Accepter un voyage de remplacement, si proposé

12. Responsabilité de l'Agence

L'Agence est responsable de la bonne exécution des services prévus au contrat, même s'ils sont fournis par des tiers. Sa responsabilité est limitée selon la législation applicable (conventions internationales et droit espagnol). L'Agence dispose de toutes les assurances nécessaires (responsabilité civile et garantie financière) conformément à la législation andalouse. (Ajouter lien vers les informations sur les assurances).

12.1 Responsabilité du voyageur

Le voyageur reconnaît que les voyages proposés peuvent comporter des risques (destinations éloignées, conditions climatiques, activités d'aventure, etc.). L'Agence sélectionne ses prestataires avec diligence et veille à proposer des itinéraires sécurisés, mais elle ne peut être tenue responsable de circonstances imprévisibles ou de force majeure.

L'Agence s'engage à agir avec la plus grande diligence dans la planification et l'exécution du voyage, y compris la sélection de fournisseurs de services qui répondent aux normes de sécurité requises et la fourniture d'itinéraires sûrs. Toutefois, l'Agence n'est pas responsable des risques ou dommages résultant de circonstances imprévisibles ou de force majeure, ni de ceux qui échappent au contrôle raisonnable de l'Agence, de ses guides ou de ses fournisseurs.

En cas d'incident ou d'accident, et à condition que l'Agence ait respecté ses obligations légales et contractuelles et ait agi avec la diligence requise, les participants acceptent les risques raisonnablement prévisibles liés à l'activité contractée. L'Agence n'assumera aucune responsabilité pour les dommages ou pertes qui ne lui sont pas directement imputables, à sa faute ou à sa négligence grave, ni pour ceux qui sont la conséquence exclusive de l'action ou de l'omission du Participant ou d'un tiers extérieur à

l'organisation du voyage, ou d'un cas de force majeure. Cette limitation de responsabilité s'entend sans préjudice des droits inaliénables reconnus au consommateur par la réglementation applicable aux voyages à forfait.

L'Agence se réserve le droit de modifier unilatéralement l'itinéraire, les moyens de transport, les dates de départ ou de retour, ou tout autre aspect pertinent du programme de voyage, lorsque des raisons justifiées de sécurité, de force majeure, de conditions météorologiques défavorables, d'événements imprévus ou de circonstances exceptionnelles le justifient. Ces modifications sont communiquées aux participants dès que possible, en recherchant toujours l'alternative la plus sûre et la plus pratique. Dans ce cas, les dispositions du règlement relatif aux voyages à forfait concernant les modifications substantielles s'appliquent.

Il incombe au voyageur d'agir avec prudence, de suivre strictement les instructions et les directives données par les guides ou les représentants de l'Agence, et de respecter les règles de coexistence, ainsi que les lois et les coutumes locales de la destination. L'Agence n'est pas responsable des dommages ou pertes résultant d'actes d'imprudence ou de négligence, ou du non-respect par le Voyageur des instructions ou des réglementations applicables.

L'Agence se réserve le droit d'expulser du groupe tout Participant dont le comportement est manifestement contraire aux règles de cohabitation, met gravement en danger sa propre sécurité, celle des autres Participants, celle du guide ou de tiers, altère gravement le déroulement normal du voyage ou ne respecte pas, de manière répétée et grave, les consignes. Dans ce cas, le participant exclu ne pourra prétendre à aucun remboursement ou compensation pour la partie du voyage non effectuée et devra supporter les frais supplémentaires occasionnés par l'exclusion. Cette décision doit être motivée par l'Agence et communiquée de manière fiable au Participant.

13. Réclamations

Tout défaut d'exécution du contrat doit être signalé immédiatement à l'Agence pour tenter de résoudre le problème. Si aucune solution n'est trouvée, une réclamation formelle pourra être déposée. Des formulaires de réclamation sont disponibles auprès de l'Agence.

14. Assurance voyage

Il est fortement recommandé de souscrire une assurance assistance et annulation, couvrant les frais médicaux et les éventuelles annulations.

15. Protection des données

Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, nous vous informons que les données fournies par le voyageur seront traitées par TERRA

GAIA BOLIVIA pour la gestion des réservations et des services contractés, ainsi que pour l'exécution des obligations légales. Le voyageur peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, d'opposition et de portabilité en écrivant à contact@terra-bolivia.com ou à l'adresse postale de l'Agence, Calle Marques de Larios 9, 3 izq- 29001, Malaga.

16. Législation applicable et juridiction

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par la législation espagnole. Pour la résolution de tout litige pouvant survenir, les parties se soumettent, en renonçant à toute autre juridiction, aux tribunaux compétents du domicile du consommateur.