

Article 1 – Objet

Les présentes conditions générales de vente déterminent les obligations ainsi que les droits des parties se rapportant aux réservations effectuées par l'intermédiaire de la centrale de réservation « GuyaneVoyages.com » que ce soit par le site www.guyanevoyages.com ou auprès d'un centre d'appel mis en place à cet effet par la société Guyane Voyages Développement SARL au capital de 7500€ sise au 7, lotissement Judick-Mariema 97300 Cayenne. GUYANE FRANCAISE R.C.S. Cayenne B 490 253 614 APE 79.11Z Licence n°LI 973 08 0001 Assurance RCP : AGF Christian PAYSAN Garantie : APS

Les présentes conditions générales de vente constituent l'intégralité des obligations et droits des parties, aucune autre condition ne pouvant leur être opposée. Bien que les présentes conditions générales soient présentées en plusieurs langues, seul le texte français est applicable lors d'éventuelles procédures judiciaires.

Article 2 – Droit applicable et juridiction compétente

Toutes les transactions et actes se rapportant aux présentes conditions de ventes sont soumis au droit français. Le traitement des litiges sera de la compétence exclusive de la juridiction et des tribunaux de Cayenne.

Article 3 – Traitement des litiges

En cas de litige les parties s'engagent, avant toute action en justice, à rechercher ensemble une solution amiable. Dans le cas où une telle solution ne pourrait être trouvée, l'article 2 ci-dessus sera appliqué. GuyaneVoyages.com ne saurait être tenu responsable des litiges pouvant survenir, au cours du séjour, entre le client ayant réservé par son intermédiaire et l'établissement hôtelier dans lequel se déroule ce séjour ou tout autre prestataire apportant son concours à la réalisation de ce séjour et ceci quel qu'en soit la raison.

Article 4 – Assurances

« GuyaneVoyages.com » est une centrale de réservation. GuyaneVoyages.com n'est pas responsable des incidents ou accidents matériels ou corporels pouvant arriver pendant le cours d'un séjour réservé par son intermédiaire. Elle n'est pas non plus responsable des incidents ou accidents matériels ou corporels pouvant survenir dans le cadre d'une location de voiture réservée par son intermédiaire. Pour toutes ces prestations GuyaneVoyages.com travaille avec des prestataires agréés disposant de toutes les autorisations et assurances réglementaires demandées par la législation française. Chaque prestataire intervenant lors d'un séjour réservé par l'intermédiaire de la centrale « GuyaneVoyages.com », sera seul responsable des incidents ou accidents ayant lieu dans le cadre de sa prestation.

Article 5 – Prix

Les prix affichés s'entendent toutes taxes incluses et sont indiqués en euros. Les prix sont communiqués à GuyaneVoyages.com par les prestataires et peuvent éventuellement être différents des prix appliqués effectivement par l'hôtelier lors du soldé de la facture. Guyanevoyages.com, qui n'intervient que comme centrale de réservation, ne peut en être tenu pour responsable. Le client reconnaît en avoir été informé lors de la consultation des présentes conditions générales de vente.

Article 6 – Réservation

Dès lors que le client aura cliqué sur le bouton « valider la réservation » en fin de dossier de réservation et après avoir renseigné les différentes rubriques dudit dossier la réservation sera considérée comme fermement confirmée. Seules un refus de confirmation ou une acceptation formelle d'annulation du dossier par notre service réservation, dûment confirmés par courrier électronique, postal ou fax de notre part, pourront être considérés comme ayant désengagé le client. S'il advenait que la prestation initialement choisie par le client ne puisse pas lui être confirmée, GuyaneVoyages.com ferait son possible pour lui proposer une prestation équivalente. Le client ne serait alors aucunement obligé de l'accepter mais pourrait par contre librement y donner suite si elle lui convenait.

Article 7 – Paiement

Les cartes acceptées par GuyaneVoyages.com sont les cartes VISA, EUROCARD/MASTERCARD et AMERICAN EXPRESS. Dès confirmation du dossier la carte du client est débitée du montant du dépôt de garantie. Si le dossier est en attente de confirmation aucun débit n'est effectué avant complète confirmation du dossier. Si nous ne pouvons pas donner suite à votre demande et/ou si vous refusez notre proposition de substitution aucun débit n'est effectué sur votre carte.

Article 8 – Confirmation de votre dossier de réservation

La confirmation formelle de votre réservation vous sera automatiquement communiquée par courrier électronique ou/et postal.

Vous êtes entièrement responsable de la validité des informations que vous nous avez communiquées lors de la constitution de votre dossier. Si une erreur intervenait dans la rédaction de votre adresse courrier, nous ne saurions en être tenus pour responsables. Si la confirmation de votre dossier ne vous parvient pas dans les trois heures suivant la validation de votre réservation vous devez prendre contact par email à l'adresse : contact@guyanevoyages.com, afin de vérifier si les éléments que vous nous

avez communiqués sont effectivement les bons. Notre service réservation pourra alors vous faire parvenir votre confirmation par télécopie. Le courriel que nous vous aurons envoyé sera votre justificatif de réservation et de paiement du dépôt de garantie auprès du prestataire de service, il mentionnera la somme déjà encaissée et ce qu'il vous restera à payer ainsi que les noms des personnes faisant partie du dossier de réservation, le nom et les contact du prestataire, le type de chambre, le nombre de nuitée(s) et/ou toute(s) autre(s) prestation(s) choisie(s). Nous vous recommandons de bien conserver ce document en votre possession afin de le présenter à votre arrivée dans l'établissement hébergeur ou auprès du loueur de voitures. Le dépôt de garantie qui est débité sur votre carte au moment de la réservation est, en règle générale, de l'ordre de 20 à 30 % de la somme totale de votre dossier. Certains établissements peuvent imposer des règles différentes de nos propres conditions générales de vente et appliquer un dépôt de garantie supérieure à ces taux voire quelques fois équivalent à 100 % du montant du dossier. Ces conditions particulières sont précisées, à chaque fois, dans les informations relatives à chaque établissement et reprises dans les dossiers de réservation. La facture que vous présentera le prestataire tiendra compte du dépôt de garantie que vous aurez réglé par rapport à la prestation que vous aurez réservée auprès de notre centrale de réservation, vous n'aurez pas à la déduire au moment du règlement. Toutes les prestations supplémentaires que vous seriez amené à demander et à acheter directement chez le prestataire vous seront directement facturées par ce dernier, en sus, sur votre facture finale. Toute diminution de dernière minute du nombre de nuits prévues initialement sur le dossier de réservation fait auprès de la centrale GuyaneVoyages.com pourra faire l'objet d'une perception de frais d'annulation par le prestataire en fonction de ses propres conditions de vente ou bien sur la base des conditions générales de vente de la centrale de réservation « GuyaneVoyages.com ».

Article 9 – Annulation

Chaque prestataire proposant des prestations sur le site ou auprès du centre d'appel de notre centrale de réservation est libre d'appliquer les conditions d'annulation qu'il souhaite. Elles sont à chaque fois indiquées dans les informations relatives à chaque établissement.

Dans le cas où le prestataire s'en remet à nos propres conditions d'annulation ces dernières sont les suivantes :

- Annulation intervenant plus de 30 jours avant la date de début du séjour : 20 % de frais retenus sur le remboursement du dépôt de garantie.
- Annulation intervenant entre 30 et 21 jours inclus avant la date de début du séjour : 25 % de frais d'annulation.
- Annulation intervenant entre 20 et 11 jours inclus avant la date de début du séjour : 50 % de frais d'annulation.
- Annulation intervenant moins de 11 jours avant la date de début du séjour : 100 % de frais d'annulation.

Les frais d'annulation seront perçus par retenu du dépôt de garantie et, si nécessaire en cas de dépassement, par un nouveau débit sur la carte bancaire du client d'un montant égal aux frais d'annulation dus, déduction faite du dépôt de garantie déjà encaissé.

Article 10 – Formalités de police et de douane

Nous ne pourrions en aucun cas être tenus pour responsables d'un refus d'entrée sur le territoire guyanais qui pourrait intervenir lors de votre arrivée et aucun remboursement ne vous serait accordé. Pour information nous rappelons qu'il est nécessaire pour les ressortissants de l'Union Européenne, pour entrer sur le territoire de la Guyane, de disposer d'une carte d'identité ou passeport en cour de validité ou périmé depuis moins de cinq ans, un billet de retour ou de continuation. Passeport valide pour les voyageurs désirants se rendre au Brésil ou au Surinam. Vaccin de la fièvre jaune obligatoire, renseignement auprès de l'Institut Pasteur au 0145688198.

Nous vous recommandons de vous renseigner, avant votre départ, auprès des autorités compétentes afin de savoir si vous disposez bien de tous les documents nécessaires et obligatoires vous permettant d'entrer en Guyane.

Article 11 – Sécurisation du site Internet www.guyanevoyages.com

Notre site et les moyens de paiement s'y rapportant sont entièrement sécurisés par le procédé de cryptage SSL. Les paiements sont effectués au travers de la société Paybox spécialisée dans la sécurisation des paiements internet.

Article 12 – Confidentialité

Les informations que vous nous communiquez sont protégées et ne sont utilisées par nos services que pour les besoins de la réalisation de votre réservation. Toutes ces informations ne peuvent être modifiées ou supprimées que par vous-même. Nous vous demandons, si nécessaire, de nous faire connaître vos instructions par courrier à l'adresse : info@guyanevoyages.com

Conformément aux articles L211-8 et L211-18 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R211-5 à R211-13 du Code du Tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-7 du Code du Tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du

voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, de programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable visée par l'article R211-7 du Code du Tourisme, n sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

Extrait du code du Tourisme.

Article R211-5 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L.211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre.

En cas de vente de titre de transport aérien ou de titre de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ce transport, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel des billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Article R211-6 : Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1/ la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés.
- 2/ le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil.
- 3/ les repas fournis.
- 4/ la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.
- 5/ les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement.
- 6/ les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix.
- 7/ la taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour; cette date ne peut être fixée à moins de 21 jours avant le départ.
- 8/ le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde.
- 9/ les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R211-10.
- 10/ les conditions d'annulation de nature contractuelle
- 11/ les conditions d'annulations définies aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-après.
- 12/ les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile professionnelle des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme,
- 13/ l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Article R211-7 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-8 : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

- 1/ le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur;
- 2/ la destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates;
- 3/ les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour;
- 4/ le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil;
- 5/ le nombre de repas fournis;
- 6/ l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;
- 7/ les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour;
- 8/ le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R211-10 ci-après;
- 9/ l'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies;
- 10/ le calendrier et les modalités de paiement du prix; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix

du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour;

- 11/ les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur;
 - 12/ les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés;
 - 13/ la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas ou la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R211-6 ci-dessus;
 - 14/ les conditions d'annulation de nature contractuelle;
 - 15/ les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-dessous;
 - 16/ les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur;
 - 17/ les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie; Dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur, un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus;
 - 18/ la date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur;
 - 19/ l'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins 10 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes;
 - a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur;
 - b) pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.
- Article R211-9 : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à 15 jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.
- Article R211-10 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations de prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférents, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.
- Article R211 -11 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :
- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalités le remboursement immédiat des sommes versées;
 - soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur. Un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties;
- toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.
- Article R211-12 : Dans le cas prévu à l'article L211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalités des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.
- Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.
- Article R211-13 : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre des dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis;
- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour la différence de prix;
 - soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties