



CONDITIONS GENERALES & PARTICULIERES DE VENTE

Confirmation et réservation d'inscription

La confirmation de réservations de prestations organisées par Terra Maya, signifiée par courrier électronique, implique l'acceptation des conditions de vente présentées ci-dessous de la part des participants au séjour.

Toute inscription devra être accompagnée du versement d'un acompte (un seul virement pour tout le groupe) représentant 40 % du montant total des prestations, la réception de cet acompte n'impliquant l'acceptation de la réservation que dans la mesure des places disponibles. En cas d'acceptation, le solde du prix des prestations devra être réglé 20 jours avant le début effectif des prestations.

Annulation totale (avant le départ)

L'acompte versé ne sera en aucun cas remboursé y compris en cas de force majeure. En effet, ce dernier est conservé car nous aurons réalisé les réservations et donc fait notre travail.

Si le client doit annuler son voyage pour x raisons, les sommes versées seront remboursées sous réserve des retenues suivantes ; si le désistement a lieu :

- **Plus de 30 jours** avant le début effectif des prestations : L'acompte sera conservé. Le solde du ou des participants qui annulent ne sera pas réclamé. En cas de billets d'avion intérieurs déjà réservés et payés, ceux-ci seront retenus en plus de l'acompte.
- **Entre 20 et 29 jours** avant le début effectif des prestations : L'acompte sera conservé. 50% du solde vous sera réclamé. En cas de billets d'avion intérieurs déjà réservés et payés, ceux-ci seront retenus en plus de l'acompte.
- **Moins de 19 jours** avant le début effectif du programme: L'acompte sera conservé. Le solde sera conservé (car à ce stade des réservations toutes les prestations sur place auront déjà été réglées).

Exceptions

Dans le cas où la réservation de prestations implique l'engagement, de la part de Terra Maya, de dépenses qui ne sauraient être remboursées quel que soit le motif de l'annulation ou l'anticipation avec laquelle elle est formulée (telles que l'achat de certains billets d'avion, ou la réservation de packages hôteliers à des dates particulières), Terra Maya informera les participants des conditions particulières d'annulation.

Annulation partielle

Tout voyage interrompu ou abrégé du fait du participant et pour quelque cause que ce soit ne saurait donner lieu à aucun remboursement.

Force majeure

Si des événements à caractère exceptionnel (troubles politiques ou sociaux, catastrophe naturelle ...) surviennent durant la réalisation des prestations réservées par les participants, Terra Maya se réserve la possibilité, pour assurer la sécurité des participants, d'annuler les prestations ou d'en modifier le contenu ou l'itinéraire.

Dans le cas où Terra Maya se verrait contraint d'annuler ou d'interrompre la prestation de services à la suite d'événements de force majeure, les participants ne seront pas remboursés des services qui n'auront pu être organisés en conformité avec leur réservation.

Les participants ne sauraient toutefois prétendre à aucune indemnité de la part de Terra Maya.

Transport aérien

Si votre voyage est modifié en raison d'une perturbation du trafic aérien, nous ne pouvons être tenus pour responsables. Les frais en résultant resteront alors à votre charge.

Assurance

Nous vous demandons de souscrire obligatoirement une assurance assistance-rapatriement (vous bénéficiez d'une assurance, de fait, dans le cas où vous payez votre billet d'avion avec votre carte Visa et dans les 90 premiers jours du voyage - vous pouvez vous renseigner à ce sujet auprès de votre établissement bancaire ou sur le site www.carte-bleue.com

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

En général, tout français est assuré via sa profession, sa carte bancaire ou sa situation familiale.

Responsabilité

Passeports, visas, vaccins : Terra Maya ne saurait substituer sa propre responsabilité à la responsabilité individuelle de chacun des participants.

Chaque participant se chargera personnellement d'obtenir les documents exigés par les autorités mexicaines (les informations que nous fournissons à ce sujet sont données à titre indicatif et ne sauraient engager la responsabilité de Terra Maya.

Les conséquences d'un éventuel défaut de présentation de ces documents seront à la charge de chaque participant.

Chaque participant se conformera aux règlements et formalités de police, douane et santé publique fixées par les autorités mexicaines.

Les conséquences d'éventuelles infractions aux règlements locaux seront à la charge de chaque participant.

L'annulation ou l'interruption de prestation de services due à un (des) manquement(s) ou une (des) infractions commis(es) par les participants ne saurait donner lieu à aucun remboursement ou indemnité d'aucune sorte.

Risques

Chaque participant est conscient que, vu le caractère des voyages que nous organisons, il peut 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 excursions dans le Chiapas et dans les zones isolées, etc.). Le participant assume ces risques en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter la responsabilité des accidents pouvant survenir, à Terra Maya ou aux guides ou aux différents prestataires. Si les circonstances l'imposent, et en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble du groupe mais aussi pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, Terra Maya se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs, de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre, ainsi que les dates ou les horaires de départ, les participants ne pouvant prétendre à aucune indemnité. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les directives données par l'accompagnateur Terra Maya. Terra Maya ne peut être tenu pour responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un membre du groupe. Terra Maya se réserve le droit d'exclure à tout moment d'un groupe, une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité ou le bien-être des participants. Aucune indemnité ne sera alors due.

Bagages et effets personnels

Vos bagages et autres effets personnels demeurent en permanence sous votre propre responsabilité. Ne confiez pas à votre accompagnateur la charge de les surveiller. Il ne peut matériellement pas assurer cette tâche.

Le poids des bagages et autres effets personnels ou documents ne doit pas excéder 20 kilos par personne