



Entre la Société TUCAYA TRAVEL LLC, 1221 Brickell ave ste 2660 MIAMI, FL, 33131. Immatriculée au Registre du Commerce avec l'identité juridique numéro 35-2867258.

Représentée par M. Hervé BAUDIER, en qualité de gérant, dûment habilité aux fins des présentes. La société peut être jointe par courriel en cliquant sur le formulaire de contact accessible via la page d'accueil du site. Ci-après le « Vendeur » ou la « Société ». D'une part et la personne physique ou morale procédant à l'achat de produits ou services de la société, Ci-après, « l'Acheteur », ou « le Client » D'autre part, Il a été exposé et convenu ce qui suit :

## **PREAMBULE**

TUCAYA TRAVEL LLC est un regroupement d'agences de voyages réceptives comprenant TUCAYA COSTA RICA, TUCAYA PANAMA, TUCAYA COLOMBIA, TUCAYA ECUADOR et TUCAYA VENEZUELA. Implantées dans les pays représentés qui se dédient à la conception de services touristiques sur l'ensemble des pays où nous sommes présents.

TUCAYA TRAVEL LLC est présent en nom propre ou via des distributeurs de séjour touristiques exclusivement à destination de consommateurs, commercialisés par l'intermédiaire de son site Internet (<http://www.tucayatravel.com>). La liste des pays et services touristiques proposés par la Société peuvent être consultés sur le site susmentionné.

## **Article 1 : Objet et dispositions générales**

Les présentes Conditions Générales de Ventes déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de produits proposés par le Vendeur.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les ventes de Produits, effectuées au travers du site Internet de la Société qui est partie intégrante du contrat entre

L'acheteur et le Vendeur. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande. Ces CGV sont consultables sur le site Internet de la Société à l'adresse suivante : [www.tucayatravel.com](http://www.tucayatravel.com) .

La Société s'assure également que leur acceptation soit claire et sans réserve en mettant en place une case à cocher et un clic de validation. Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente, et le cas échéant des Conditions Particulières de Vente liées à un produit ou à un service, et les accepter sans restriction, ni réserve. Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins. Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois du droit local du pays dans lesquelles les prestations de TUCAYA TRAVEL LLC seront réalisées. Sauf preuve contraire, les informations enregistrées par l'envoi de la facture totale du service acheté constituent la preuve de l'acceptation du produit.

## **Article 2 : Prix**

Les prix des produits vendus au travers des échanges par mails sont indiqués en Dollars américains et précisément déterminés sur le document de descriptifs du circuit proposé. Ils sont également indiqués en Dollars Américain (USD) toutes taxes comprises (TVA + autres taxes éventuelles) sur les échanges

emails qui donnent par écrit l'acceptation pour l'acquisition des produits touristiques contractés, et hors frais bancaires spécifiques. Le prix est calculé avec les taxes des pays en vigueur sur les prestations vendues sur la facture. Des taxes sont parfois exigibles dans certains cas. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort du Vendeur. Ils seront à la charge de l'acheteur et relèvent de sa responsabilité (déclarations, Taxes d'aéroport, Frais de bagages, supplément de poids, et d'une manière générale tout ce qui n'est pas noté dans le prix inclus.). Le Vendeur invite à ce titre à l'acheteur à se renseigner sur ces aspects auprès des autorités locales correspondantes à ses services non contractés.

### **Article 3 : Conclusion du contrat en ligne**

Le Client devra suivre une série d'étapes spécifiques à chaque Produit offert par le Vendeur pour pouvoir réaliser sa commande. Toutefois, les étapes décrites ci-après sont systématiques :

- Information sur les caractéristiques essentielles du Produit
- Choix du Produit, le cas échéant de ses options et indication des données essentielles du Client (identification, adresse...)
- Acceptation des présentes Conditions Générales de Vente
- Vérification des éléments de la commande et, le cas échéant, correction des erreurs
- Suivi des instructions pour le paiement et paiement des produits
- Livraison des produits

Le Client reçoit alors confirmation par courrier électronique du paiement de la commande, ainsi qu'un accusé de réception de la commande la confirmation. Il recevra un exemplaire .pdf des présentes conditions générales de vente. Aux fins de bonne réalisation de la commande, et conformément à l'article 1316-1 du Code civil, le Client s'engage à fournir ses éléments d'identification véridiques. Le Vendeur se réserve la possibilité de refuser la commande, par exemple pour toute demande anormale, réalisée de mauvaise foi ou pour tout motif légitime.

### **Article 4 : Produits et services**

Les caractéristiques essentielles des biens, des services et leurs prix respectifs sont mis à disposition de l'Acheteur à travers les différents échanges de courriel avec la société. Le client atteste avoir reçu un détail du séjour ainsi que les modalités de paiement, de date du voyage et d'exécution du contrat. Le Vendeur s'engage à honorer la commande du Client dans la limite des stocks de Produits disponibles uniquement. A défaut, le Vendeur en informe le Client. Ces informations contractuelles sont présentées en détail et en langue française. En accord avec le service vendu au client suite à son autorisation, elles font l'objet d'un récapitulatif et d'une confirmation lors de la validation de la commande. Les parties conviennent que les illustrations ou photos des produits offerts à la vente n'ont pas de valeur contractuelle. La durée de validité de l'offre des Produits ainsi que leurs prix est précisée sur les sites Internet de la Société, ainsi que la durée minimale des contrats proposés lorsque ceux-ci portent sur une fourniture continue ou périodique de produits ou services. Sauf conditions particulières, les droits concédés au titre des présentes le sont uniquement à la personne physique signataire de la commande (ou la personne titulaire de l'adresse email communiqué). Conformément aux dispositions légales en matière de conformité et de vices cachés, le Vendeur rembourse ou échange les produits qui ne correspondent pas à la commande selon les conditions d'annulations.

### **Article 5 : Clause de réserve de propriété**

Le Vendeur est soumis aux règles éthiques et aux lois du pays où il opère et s'engage à respecter les règles et conditions de chacun de ses fournisseurs sélectionnés : hôtels, bars, restaurants, transports, musées, locations de voitures, visites guidées, attractions touristiques, et toute autre entité qui a été contracté dans un programme organisé par le Vendeur.

## **Article 6 : Responsabilité unilatéral de l'acheteur**

Chaque client est tenu de se plier aux règlements de police, des douanes et de santé à tout moment du voyage. En aucun cas le Vendeur ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de ses clients qui doivent prendre à leur charge l'obtention de toutes les formalités administratives avant le départ (passeport valable 6 mois avant et après la date de retour du voyage) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités consulaires, douanières et sanitaires. Le non-respect de ces règlements, l'impossibilité d'un client de présenter des documents en règle, tout retard ou non acceptation sur le territoire impliquent la seule responsabilité du participant qui prendra à sa charge les frais occasionnés.

## **Article 7 : Modalités de livraison**

Les circuits seront confirmés comme indiqués dans le programme vendu au moment du premier règlement et à réception des fonds sur le compte bancaire de l'agence réceptive. Des changements d'hôtels ou prestations de services peuvent intervenir au moment de la réservation pour des hôtels, il est entendu que cela se fera sur de mêmes catégories ou de mêmes niveaux de prestations en fonction des disponibilités des fournisseurs avec accord préalable de l'acheteur. En cas de défaut du service d'un prestataire lors du déroulement d'un service vendu (Hôtels, Restaurants, Activités), le vendeur s'engage à remplacer la prestation avec un type d'hôtel ou de prestations pour produit équivalent ou le vendeur procède alors au remboursement du service non remplacé (hôtels, restaurants ou activités).

## **Article 8 : Disponibilité et présentation**

Les commandes seront traitées dans la limite des disponibilités et ou sous réserve des stocks disponibles chez nos fournisseurs. En cas d'indisponibilité d'un prestataire pour la période choisie, vous serez immédiatement prévenu des disponibilités de confirmation de séjour et cette prestation pourra être annulée et remplacée. En cas d'indisponibilité le Client pourra alors demander un avoir pour le montant de la prestation ou son remboursement selon les conditions d'annulations.

## **Article 9 : Paiement**

Le paiement est exigible immédiatement à la commande, y compris pour les produits en précommande. Le Client peut effectuer le règlement par carte de paiement ou chèque bancaire.

Les cartes émises par des banques domiciliées hors des pays de TUCAYA TRAVEL LLC doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales (Mastercard ou Visa). Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est réalisé par notre prestataire de paiement. Une fois le paiement lancé par le Client, la transaction est immédiatement débitée après vérification des informations. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le Client autorise le Vendeur à débiter sa carte du montant relatif au prix indiqué. Le Client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage. En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la Vente est immédiatement annulée de plein droit. Les éventuels surcoûts liés aux commissions bancaires lors des paiements par carte bancaire sont à la charge du Client.

## **Article 10 : Conditions et délais d'annulation.**

- ◇ La garantie de réservations du séjour qui représente 10% du montant total du séjour n'est pas remboursable après confirmation définitive de la part du Client.
- ◇ Quelle qu'en soit la cause, tout retard de paiement par rapport aux dates prévues peut entraîner de plein droit à l'annulation des prestations.
- ◇ Toute annulation doit être signifiée par écrit.
- ◇ Pour toute annulation seront appliquées les retenues suivantes :

Annulation complète du séjour pour une personne ou pour l'ensemble d'un groupe :

Date d'annulation	Frais d'annulation
Après la réception du paiement	10 % du prix des prestations
+ de 60 jours avant la date d'arrivée	15% du prix des prestations
De 44 à 31 jours avant la date d'arrivée	30% du prix des prestations
De 30 à 21 jours avant la date d'arrivée	60 % du prix des prestations
De 20 jours à la date d'arrivée prévue	100 % du prix des prestations

\* Attention :

Ce tableau de pénalités d'annulation est à titre purement indicatif. Selon la politique plus restrictive de certains prestataires, nous nous réservons le droit de modifier cet échancier avec information écrite et envoyée préalablement au client au moment de la confirmation écrite (mail par exemple) de la vente du séjour.

La liste des participants définitive devra être remise au plus tard **60 jours** avant l'arrivée des clients.

### **Article 11 : Garanties**

Le Vendeur rembourse l'acheteur ou échange les produits si les dispositions hôtelières ne peuvent garantir la disponibilité ou le service achetés au moment du premier versement et dans le délai imparti pour la confirmation des services.

### **Article 12 : Réclamations**

Le cas échéant, l'Acheteur peut présenter toute réclamation en contactant la société au moyen des coordonnées suivantes : [info@tucaya.com](mailto:info@tucaya.com)

### **Article 13 : Droits de propriété intellectuelle**

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive du vendeur. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

### **Article 14 : Force majeure**

En cas de circonstance exceptionnelle et inévitable sur le pays. Il appartient à l'Acheteur de notifier au Vendeur les éventuels problèmes rencontrés lors de son séjour afin de faire le relais avec les prestataires locaux. Le Vendeur n'est pas responsable des surcoûts ou préjudices entraînés par les modifications d'itinéraire en raison de phénomène naturelle, décision des voyageurs, avarie ou défection des prestataires de services fournis par des tiers mais mettra en œuvre des services de coordinations afin d'aider l'acheteur dans l'accompagnement et la coordination du séjour pour le bon déroulement de ses modifications en mettant à disposition un numéro de téléphone d'urgence du vendeur et de la mise à disposition de ses services opérationnels.

### **Article 15 : Nullité et modification du contrat**

Si l'une des stipulations du présent contrat était annulée, cette nullité n'entraîne pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties. Le Vendeur ne peut être tenu responsable de toutes modifications contractuelles réalisées par l'acheteur durant son séjour.

L'acheteur prendra à sa charge l'ensemble des coûts supplémentaires.

**Article 16 : Protection des données personnelles**

En adhérant à ces conditions générales de vente, vous consentez à ce que nous collections et utilisions ces données personnelles pour la réalisation du présent contrat. En saisissant votre adresse email sur l'un des sites de notre réseau, vous recevrez des courriels contenant des informations et des offres promotionnelles concernant des produits édités par la société et de ses partenaires. Vous pouvez vous désinscrire à tout instant. Il vous suffit pour cela de cliquer sur le lien présent à la fin de nos emails ou de contacter le responsable du traitement (info@tucaya.com) par courriel. Nous effectuons sur l'ensemble de nos sites un suivi de la fréquentation.

Pour cela, nous avons recours à des outils tels que <https://mailchimp.com/> .

**Article 17 : Droit applicable**

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises selon le droit local du pays où les prestations seront réalisées.

