

## Conditions de vente

Il est expressément précisé que les informations figurant sur la brochure peuvent faire l'objet de certaines modifications. Celles-ci sont portées à la connaissance du client dès que nous en avons connaissance. L'inscription à l'une de nos prestations entraîne l'adhésion du client à nos conditions de vente et l'acceptation sans réserve de leurs dispositions.

### Art A. Définitions

#### 1. Organisateur

JL Tours est une entreprise naturelle, dont le siège social est situé Villa Marina, Pozo Rico, Anton, Province de Coclé, République du Panama, inscrite auprès du Ministère du Commerce et de l'Industrie Panaméen (MICI) avec l'avis d'opération (*aviso de operación*) n° E-8-143078-2021-574254305 et dont le RUC est E-8-143 078 DV40, titulaire de la licence panaméenne d'agence de voyages de type A / tour opérateur sous la résolution n°764-AV.

JL Tours a souscrit une garantie financière obligatoire auprès de la Compañía Internacional de Seguros SA couvrant les activités d'agence de voyages, respectant ainsi la loi panaméenne du tourisme 73 du 22 décembre 1976.

#### 2. Acheteur / Client

Est considérée comme acheteur ou client toute personne qui réserve, commande et/ou achète une prestation proposée par l'Organisateur, telle que la fourniture de billets d'avion domestiques au Panama, de prestations d'hébergement, de transports, de location de voitures, la fourniture de forfaits touristiques, d'excursions ou tout autre service. L'acheteur / client doit avoir la capacité de contracter aux conditions décrites, c'est-à-dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

### Art B. Informations - Devis - Réservations

Toute demande d'informations, devis ou réservations doit être faite par écrit, soit en remplissant le formulaire sur le site internet [www.aypapaaa.com](http://www.aypapaaa.com) page contact, soit par email à l'adresse [aypapaaa@gmx.com](mailto:aypapaaa@gmx.com) ou soit par What's App au +507 6624 0658.

### Art C. Prix - Révision des prix

#### 1. Prix

Pour connaître le prix de chaque prestation, il faut contacter l'organisateur (email, message écrit par What's app sur le téléphone ou via le site internet [www.aypapaaa.com](http://www.aypapaaa.com))

Pour chaque prestation proposée, l'organisateur présente des prix d'appel au départ du Panama. Ces prix doivent être confirmés par l'organisateur en fonction des dates, du nombre de voyageurs, de la composition des voyageurs (enfants / adultes) et des prestations personnalisées choisies. Le prix annoncé détaille les prestations incluses et celles non incluses.

Ce qui n'est jamais inclus dans les prix :

- l'assurance,
- les pourboires, dépenses personnelles, extras et téléphone,
- les droits de douane éventuels pour bagages, effets ou objets personnels,
- les vols internationaux,
- les bagages et les poids au-delà de la franchise autorisée sur les vols domestiques,
- les frais liés aux voyages internationaux (passeports, visas, autorisation de sortie des mineurs...),

#### 2. Révision des prix

Les prix, horaires, itinéraires mentionnés dans les programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de la volonté de l'organisateur ou par suite d'événements dus à un cas de force majeure. L'organisateur informera les clients dans de telles circonstances.

### Art D. Paiement - Acompte - Solde - Monnaie

#### 1. Paiement

Les modes de paiement acceptés sont les virements bancaires internationaux et les espèces. Pour le paiement par virement bancaire international, les coordonnées de la banque sont communiquées par email. Les frais de cette transaction internationale sont assumés par chaque partie (le client pour sa banque dans son pays et l'organisateur pour sa banque au Panama). Pour le paiement en espèces, il a lieu au Panama.



## 2. Acompte et solde

Pour les transferts seuls, le montant total doit être réglé au plus tard une semaine avant le jour du transfert.

Pour les excursions seules, le montant de l'acompte dépend des prestations incluses et des modalités de règlement imposées par les différents prestataires. Un acompte d'au minimum 30% (trente pourcent) est obligatoirement demandé pour valider et bloquer l'excursion. Le solde peut être réglé avant l'excursion ou le jour même de l'excursion. Si c'est le jour de l'excursion, il ne sera accepté que des espèces.

Pour les itinéraires, séjours, prestations en forfait (ex : excursions et transferts) et autres services, le montant de l'acompte est de 30% (trente pourcent) du montant total à régler à la réservation. Un échelonnement des paiements sera mis en place en accord avec l'organisateur et le client, en fonction des dates de réservation par rapport aux dates de voyages au Panama. Les acomptes devront être réglés par virement bancaire international, le solde soit en virement, soit en espèces.

Le non paiement du solde entraîne l'annulation des prestations sollicitées. Se reporter à l'article H - Annulation par le client et frais d'annulation.

Le non paiement des acomptes aux dates prévues peuvent avoir des conséquences sur les réservations effectuées. L'organisateur n'est pas responsable d'une annulation de la réservation ou d'un ajustement tarifaire du prestataire pour non paiement de l'acompte comme prévu par le client.

## 3. Monnaie

Seul le dollar américain (USD) est accepté. Les prix sont indiqués en dollars américains (USD), monnaie à parité égale et constante avec le Balboa (BLB) qui est la monnaie officielle du Panama.

### **Art E . Modifications par le client avant le départ**

Les modifications avant le départ sont soumises aux disponibilités des différents prestataires et à la faisabilité de la prestation selon la saison. En cas d'ajustements tarifaires à la hausse comme à la baisse, le client en sera averti. Cet ajustement sera reporté sur le solde à payer, à la baisse comme à la hausse.

Dans tous les cas, des frais de 30 USD par personne seront facturés au client, non remboursables.

### **Art F. Cession du contrat**

Il est possible de céder le séjour / circuit / excursion / transfert ou autres services à toute personne remplissant les conditions établies initialement avec le client cédant. L'organisateur doit en être informé par écrit le plus tôt possible.

Seuls les billets d'avion domestiques ne sont pas cessibles. Ceux-ci feront l'objet d'un remboursement aux conditions de la compagnie aérienne au cédant et une nouvelle réservation sera effectuée pour le nouveau client, sous réserve de disponibilité de la compagnie aérienne et aux conditions tarifaires du jour de la nouvelle réservation. Les acomptes non versés et le solde seront réglés par le nouveau client.

Des frais de 30 à 200 USD par personne seront facturés pour les modifications effectuées auprès des différents prestataires, montant facturé en fonction de la date d'information de la cession par rapport aux dates de voyage au Panama.

### **Art G. Réduction enfants**

La réduction enfant s'applique en fonction de chaque prestataire selon leur propre politique enfants. Il est important de communiquer à l'organisateur la date de naissance de l'enfant, par défaut son âge au moment des prestations. L'organisateur ne sera pas tenu pour responsable en cas d'erreur dans l'information transmise entraînant un réajustement tarifaire au client. Le client devra régler ce réajustement pour pouvoir bénéficier des prestations prévues. En cas de non règlement, les prestations seront annulées et non remboursées.

### **Art H. Promotions**

Les différents prestataires peuvent proposer des promotions sur leurs prestations. Le client en sera informé et le tarif sera calculé en conséquence avant réservation. Les promotions proposées par les prestataires après l'acceptation du devis par le client ne pourront pas s'appliquer. Aucun remboursement de la différence de prix ne sera effectué.

### **Art I. Annulation par le client et frais d'annulation**

En cas d'annulation par le client des prestations déjà réglées, le remboursement de celles-ci sera selon les conditions d'annulation et de remboursement de chaque prestataire. Le client en sera informé.

Des frais d'annulation seront facturés par l'organisateur à titre de dédit, en fonction de la date



d'annulation par rapport à la date de début des prestations :

- à plus de 31 jours des prestations : aucun frais pour les transferts ; 20 USD par personne par excursion ; 100 USD par personne pour les voyages / circuits ;
- entre 30 et 21 jours des prestations : aucun frais pour les transferts ; 25% du montant total des autres prestations ;
- entre 20 et 11 jours des prestations : aucun frais pour les transferts ; 50% du montant total des prestations ;
- entre 10 et 03 jours : 75% du montant total des prestations ;
- à moins de 03 jours : 100% du montant total des prestations ;

Les assurances optionnelles contractées par le client auprès de l'organisateur ne sont pas remboursables. Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur les confirmations d'excursions et/ou carnets de voyages. Si le client est « no show », c'est-à-dire ne se présente pas à l'embarquement du vol aller domestique, la non utilisation du segment « aller » annulera automatiquement le segment du vol « retour ». Dans ce cas, le billet est considéré comme perdu par la compagnie aérienne. Il en est de même s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé en cours de validité exigés pour son voyage (passeport...).

L'organisateur ne peut être tenu pour responsable d'un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non présentation du passager à la convocation, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

En cas de non paiement d'un acompte ou du solde selon le plan de paiement prévu entre les 2 parties, après relance de la part de l'organisateur, l'organisateur considèrera que le client annule son voyage. Les frais d'annulation s'appliqueront en fonction de la date de paiement prévu et non réalisé.

## **Art J. Modification / annulation du fait de l'organisateur**

Si une prestation ne peut avoir lieu selon ce qui a été établi lors de la réservation des prestations et à défaut d'une proposition de remplacement similaire à la prestation contractée, l'organisateur

remboursera le client pour la prestation manquante.

Cependant l'organisateur ne pourra être tenu pour responsable et le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation des prestations est imposée par des circonstances de force majeure, des événements climatiques ou naturels, ou pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de certaines prestations ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs ou en cas de fermeture imprévue du prestataire.

## **Art K. Assurance**

Aucune assurance n'est incluse dans les prestations. Les assurances sont optionnelles et le partenaire de l'organisateur est EuropAssistance Panama.

## **Art L. Transports**

### 1. Responsabilité des transporteurs

La responsabilité de la compagnie aérienne domestique Air Panama est définie dans ses conditions de vente. Les limites de responsabilité sont celles établies par l'Aviation Civile Panaméenne dans le décret panaméen 19 du 08 août 1963.

La responsabilité du transporteur ferroviaire est définie dans ses conditions de vente.

La responsabilité des transporteurs en véhicules (voiture ou bus) est celle définie par l'Autorité du Transit et du Transport Terrestre panaméen.

L'organisateur ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs assurant le transport de passagers.

### 2. Horaires des vols

Les horaires et itinéraires de vols, ainsi que les types d'appareils, sont communiqués à titre indicatif et sont susceptibles de modifications par la compagnie aérienne sans préavis. Nous nous efforçons de vous proposer le transport offrant les meilleures garanties de confort, de sécurité et de prix.

Toutefois un transporteur peut être amené à modifier en dernière minute la date d'un départ ou d'un retour, notamment en période de gros trafic ou de grève du personnel du transporteur ou des aéroports, ou pour des raisons de sécurité du voyageur ou pour tout retard dû aux conditions atmosphériques ou techniques. Dans ces hypothèses, la responsabilité de l'organisateur ne pourra en aucun cas être engagée. L'organisateur ne sera tenu à aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, même dans l'hypothèse d'une modification de contenu ou de la durée du



programme initialement prévue du fait notamment des cas ci-dessus rappelés. Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'un remboursement (même dans le cas d'un report de date). De plus, en raison de l'intensité du trafic aérien, et suite à des événements indépendants de notre volonté (grève, incidents techniques...), des retards peuvent avoir lieu.

## **Art M. informations générales**

### **1- Aptitude au voyage et aux activités**

Lors de réservations de certaines activités, le client est informé sur les conditions physiques requises pour réaliser les dites activités. L'organisateur ne saurait être tenu pour responsable en cas de non information de la part du client.

L'organisateur attire l'attention de ses clients sur le fait que les compagnies aériennes ont leur propre politique au niveau de l'admission des passagers (femmes enceintes, bébés et enfants...), des prestations à bord (repas spéciaux...) ou en matières d'animaux, de bagages et d'articles non autorisés.

### **2. Modifications particulières**

En raison des aléas toujours possibles dans tous les voyages, les clients sont avertis que ce qui leur est décrit constitue la règle mais qu'ils peuvent constater et subir des exceptions dont l'organisateur les prie, par avance, de les excuser. Les fêtes tant civiles que religieuses au Panama sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites ou excursions, dont l'organisateur ne peut être tenu pour responsable.

Activités : il est possible que certaines activités proposées et indiquées dans le descriptif soient supprimées par le fournisseur notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure ou de séjour hors saison touristique. Dans un tel cas, la responsabilité de l'organisateur ne saurait être engagée.

Modification des hôtels, délogement hôtels : dans le cas où l'hôtel prévu se trouve dans l'incapacité d'héberger les clients, ce même hôtel devra trouver un hébergement similaire aux clients dans un périmètre proche. L'organisateur ne saurait être tenu pour responsable de ce changement imprévu et aucun dédommagement ne pourra être réclamé par le client à l'organisateur.

### **3. Hôtellerie**

L'organisateur précise dans le carnet de voyages des clients les heures de check-in et de check-out

propres à chaque établissement. En haute saison, les hôtels font de leur mieux pour respecter ces horaires cependant il est possible qu'il y ait du retard dans la remise des clés de la chambre des clients pour diverses raisons. L'organisateur demande aux clients d'être patients. La capacité des chambres est propre à chaque hôtel ; lors de la réservation des hôtels, l'organisateur informe le client des possibilités d'hébergement selon la composition des voyageurs.

### **4. Service**

L'organisateur demande aux clients de tenir compte du fait qu'ils voyagent dans un pays d'Amérique Centrale, sous les tropiques. La qualité et la rapidité des services n'ont pas les mêmes normes que dans le pays des clients. L'organisateur demande donc aux clients de ne pas exiger une précision et une rapidité qui sont parfois étrangères à cette région du monde.

## **Art N. Responsabilités**

L'organisateur garantit au client l'exécution satisfaisante des prestations prévues, dans la limite de la garantie qui est due par les prestataires de services intervenant dans l'exécution de ces dites prestations. L'organisateur ne saurait être confondu avec ces prestataires qui conservent, en tout état de cause à l'égard de tout voyageur, les responsabilités propres à leurs activités aux termes des statuts les régissant, de la législation nationale panaméenne ou des conventions internationales instituant entre autres dispositions, une limitation de responsabilités. En ce qui concerne les grèves et les retards dus à des raisons techniques ou aux conditions atmosphériques, l'organisateur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences et des frais qu'entraînerait l'annulation totale ou partielle des services hôteliers, des transports et/ou autres prestations. Dans ces dernières hypothèses, l'organisateur s'efforcera de rechercher et de proposer des solutions propres à surmonter les difficultés apparues.

## **Art O. Formalités administratives**

Les prestations de l'organisateur se limitant au territoire panaméen, celui-ci ne sera pas tenu pour responsable en cas de refus d'entrée sur le territoire panaméen. Il est de la responsabilité de chaque voyageur de vérifier selon sa nationalité les formalités pour accéder à la République du Panama.



Toutefois, en cas de changement notable de politique d'accès à la République du Panama, l'organisateur informera le client de ce changement. Pour plus de renseignements, le voyageur est invité à consulter les autorités compétentes (ambassade ou consulat du Panama dans son pays) ou le site du Ministère des Affaires Etrangères ou équivalent de son pays. Il est de la responsabilité du voyageur de vérifier les formalités d'entrée et de sortie des mineurs au Panama.

En cas d'impossibilité de voyager et/ou en cas de refoulement à l'arrivée dû à un défaut dans les formalités d'entrée au Panama, cela sera considéré comme une annulation du voyage par le client. Se reporter à l'article H - Annulation par le client et frais d'annulation. Le client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou dédommagement.

#### **Art P. Prestations non fournies et non utilisées**

Si certaines prestations ne vous étaient pas ou mal fournies, veuillez nous faire parvenir une attestation du prestataire de services ou de notre accompagnateur aux fins de remboursement. Par contre, toute prestation non utilisée de votre fait ne peut être remboursée. Toute réclamation de défaillance doit être signalée à l'organisateur par écrit, dans le mois suivant le retour du client du voyage. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité de traitement du dossier de réclamation. Un document justificatif est exigé.

#### **Art Q. Abandon du séjour**

Le renoncement à l'un des services inclus dans un circuit ou un forfait donné, ne pourra faire l'objet d'un remboursement. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité ou remboursement s'il abrège, interrompt ou modifie son séjour pour quelque raison que ce soit.

#### **Art R. Réclamations**

Les clients qui ont des observations de nature commerciale ou concernant la qualité des prestations doivent les signaler sur place par écrit à l'organisateur. Le service Relation Clientèle est accessible par email : [jltours\\_panama@gmx.com](mailto:jltours_panama@gmx.com). Après avoir informé le service Relation Clientèle, en cas de réponse insatisfaisante ou à défaut de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut contacter dans un deuxième temps l'Autorité du

Tourisme Panaméen via le site internet [www.atp.gob](http://www.atp.gob), en espagnol ou en anglais.

L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation et avec des pièces justificatives. Toute appréciation d'ordre subjectif ne pourra faire l'objet d'un dédommagement. En outre, les réclamations concernant les prestations relatives au transport seront présentées au transporteur concerné qui pourra demander les titres de transport correspondants ainsi que le certificat d'irrégularité (bagage ou/et horaires) délivrés par la société de transport. Les conséquences de tout accident/incident pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport, y compris sous zone de franchise aéroportuaire ou sur les quais ou les embarcadères, relèvent de la seule responsabilité du transporteur et sont régies par les réglementations locales régissant les transports nationaux du Panama.

L'organisateur rappelle à ses clients que les pratiques ne sont pas les mêmes dans chaque pays, il est demandé aux clients de faire preuve de patience quant aux délais de réponses des fournisseurs et donc du service Relation Clientèle.

#### **Art S. Droit applicable**

Le droit panaméen est le droit applicable.

