



Aquarelas Operadora Turística Ltda.

CNPJ : 17.689.965/0001-36

CADASTUR : 19.053272.10.00001-5

) : + 55 (21) 976 311 719 / +55 (21) 983 326 584

@: info@aquarelas.tur.br / **Www** : aquarelas.tur.br

Conditions Générales de Ventas

La confirmation, au travers du programme/devis jour par jour accepté, de réservation de prestations, circuits ou séjours réalisés par Aquarelas définit ici comme le mandataire, implique par le (s) voyageur (s), l'institution, la personne morale, définit ici comme le mandant, l'acceptation des conditions générales de ventes énoncées ci-dessous :

1 - Programme du voyage :

Le mandataire proposera au mandant, à partir de l'expression de ces souhaits, un programme/devis jour par jour comportant le détail du voyage : itinéraire, visites incluses ou optionnelles, activités incluses ou optionnelles, prestations d'hébergement, transfert, transport, ou toutes autres prestations de votre choix.

Sur cette base s'ouvre une phase de négociation ente le mandataire et le mandant afin d'aboutir à une proposition conforme aux attentes du mandant.

Le voyage est considéré comme définitif à la réception par le mandataire, du contrat de prestation de service ou du bulletin d'inscription renseigné, daté et signé par le mandant et de l'acompte déterminé par les deux parties. Les prestations achetées seront confirmées dans un délai de 15 jours à la réception de l'acompte. Le contrat de prestation de service ou le bulletin d'inscription est établi sur la base du programme/devis jour par jour accepté. Il formalise l'engagement contractuel des deux parties.

2 - Devis – Tarifs – Date de validité :

Le programme/devis jour par jour envoyé au mandant est valable 45 jours à date de réception.

Le mandataire s'engage à garantir les tarifs affichés durant cette période.

A l'expiration du délai de validité du programme/devis jour par jour et faute d'informations de la part du mandant, le mandataire se réserve le droit d'actualiser les tarifs ou de procéder à l'annulation des prestations sans pénalité.

En cas de modification des prestations, à l'initiative du mandant, le mandataire établira un ou plusieurs devis dans le cadre de la négociation avec le mandant.

Le mandataire se réserve le droit de modifier les tarifs affichés dans les cas de :

- Variation du coût du transport liée au prix du carburant ;
- Variation des redevances et taxes liée au transport aérien.

3 - Conditions Financières :

Le mandant s'engage à verser 100% de la valeur du programme/devis jour par jour accepté édité par le mandataire, dans les délais suivants :

- Trente pourcent (30%) du coût total du devis à l'acceptation du programme/devis jour par jour et à la signature du contrat de prestations de services ou du bulletin d'inscription.
- Le solde du devis trente (30) jours avant l'exécution de la première prestation.
- Tout retard de paiement, de la part du mandant, est considéré comme une rupture des clauses contractuelles du fait du mandant et pourra entraîner :
 - L'annulation pure et simple des prestations, sans possibilité de remboursement.
 - La facturation par le mandataire de pénalités de retard.

Certaines prestations feront l'objet de conditions particulières de règlements. Elles seront définies, au cas par cas, par le mandataire sur la base des conditions pratiquées par les partenaires et les prestataires locaux. À suivre, une liste non exhaustive des prestations potentiellement concernées:

- Hébergements lors de dates commémoratives du calendrier Brésilien ;
- Billets d'accès aux événements sportifs, culturels,... ;
- Vols domestiques et/ou internationaux émis par le mandataire.

Les paiements doivent être effectués par virements internationaux sur le compte brésilien Banco do Brasil du mandataire. Les frais de transferts bancaires sont à la charge du mandant. Les frais bancaires liés à la réception des sommes virées par le mandant sont à la charge du mandant.

Le programme/devis jour par jour accepté et la facture sont exprimés en réal brésilien (BRL, R\$), étalon des transactions financière au Brésil. Le mandataire ne peut accepter une autre valeur que celle exprimée, sous prétexte de variation de taux de change entre la devise d'émission du règlement et le Réal brésilien (BRL / R\$).

Le mandataire accepte les paiements en devises étrangères (EUR, USD, GBP) et les paiements par carte bancaire, avec un supplément de trois virgule six pourcent (3,6%), du montant dû par facture. Le mandataire utilise la plateforme [SumUp](#) pour les règlements par carte bancaire.

Le mandataire adressera au mandant une facture conforme au programme/devis jour par jour accepté trente jours (30) avant le début des prestations. Une facture complémentaire pourra être émise par le mandataire si des prestations supplémentaires, non prévues, ont été réalisées.

Les frais « extras » non décrit dans le programme/devis jour par jour, sont à la charge du mandant ou du (es) participant (s) ayant généré ces frais.

En cas de non respects des délais de paiement ou en cas de retard de paiement, le mandant et/ou le (s) participant (s), se verra facturer par le mandataire les pénalités suivantes : zéro, virgule zéro trente-trois pourcent (0,033%) par jour et une amende forfaitaire de dix pourcent (10%) du montant de la facture concernée.

4 – Réductions – Annulation - No Show - Modifications d'évènements :

Si le mandant doit, pour une raison quelconque, modifier ou annuler son voyage il devra en informer le mandataire, par écrit, dans les meilleurs délais.

Si un ou des participant (s) inscrit (s) sur un même bulletin d'inscription venait (ent) à annuler leur participation à un séjour maintenu pour un ou pour d'autres participants :

- Pour les prestations personnelles (non partagées) : le barème des frais d'annulation, selon les conditions des prestataires et ou fournisseurs, sera calculé pour le (s) voyageur (s) qui annule (nt) sur le prix des prestations (billets d'avion...) non consommées du voyage à la date de l'annulation.
- Pour les prestations partagées : des frais égaux à cent pour cent (100%), quelle que soit la date d'annulation, seront facturés au (x) mandant et/ou participant (s) qui annule (nt) sur leur quote-part des prestations partagées du voyage.

Dans le cadre de l'annulation de prestations définies dans le programme/devis jour par jour accepté, il sera appliqué la politique suivante :

- De quatre-vingt-dix (90) à trente et un (31) jours précédant la date d'exécution des services : trente pourcent (30%) du coût total de la prestation sera retenu ;
- De trente (30) à seize (16) jours avant la date d'exécution des services : quatre-vingt-dix pourcent (90%) du coût total de la prestation sera retenu ;
- Quinze (15) jours avant la date d'exécution des services : cent pourcent (100%) du coût total de la prestation sera retenu.

Certaines prestations feront l'objet de conditions particulières d'annulation. Elles seront définies, au cas par cas, par le mandataire sur la base des conditions pratiquées par les partenaires et les prestataires locaux. À suivre, une liste non exhaustive des prestations potentiellement concernées:

- Hébergements lors de dates commémoratives du calendrier Brésilien ;
- Billets d'accès aux évènements sportifs, culturels,... ;
- Vols domestiques et/ou internationaux émis par le mandataire ou Aquarelas.

Dans ce cadre une pénalité pourra être facturée au mandant, à hauteur de cent pourcent (100%) de la valeur des montants engagés.

En dehors des conditions listées ci-dessus, le mandataire se veut flexible et enclin à adapter ses conditions d'annulations à celles de ses prestataires ou fournisseurs locaux.

Dans le cas d'un « No Show », sans information préalable fournie par le mandant avant la date de début des services, le mandant s'engage à régler, le coût total du programme/devis jour par jour accepté.

Quinze (15) jours avant l'évènement, aucune modification au programme/devis jour par jour ne saurait être acceptée. Cent pourcent (100%) des services prévus seront facturés.

Tout changement, à la demande expresse du mandant ou du (es) participant (s), du programme/devis jour par jour accepté au cours du voyage, doit être signifié et motivé, par écrit, au mandataire, qui validera la demande selon ses critères d'expertise logistiques. Les éventuels suppléments engendrés par la modification des prestations, seront à la charge du mandant et/ou des participants. Ces suppléments devront être réglés, sur place et avant exécution, au (x) prestataire (s) local (aux) ou au mandataire.

Au même titre : l'annulation ou la non utilisation volontaire, de prestation (s) par le (s) participant (s) ne saurait faire l'objet d'un remboursement de la part du mandataire.

5 - Responsabilités :

Aquarelas s'engage à fournir au mandant et/ou au (x) participant (s) les informations ou les moyens d'informations concernant les formalités, règlements et obligations nécessaires à l'entrée sur le territoire brésilien.

Par nature :

- Conformité des pièces d'identité et visas exigées par les autorités de police et douanières Brésiliennes ;
- Conformité aux formalités et règlements définis par la (es) compagnie (s) aérienne (s) ;
- Conformité aux exigences des autorités sanitaires brésiliennes en termes de vaccin et de traitement préventif.

5 – 1 - Passeports, Visas, ... : L'obtention des documents exigés par les autorités brésilienne relève de la responsabilité individuelle du mandat et/ou du (es) participant (s). Le lien à suivre contient la liste des nationalités pour lesquelles un visa est obligatoire pour entrer sur le territoire brésilien : [VisitBrasil](#).

Chaque participant devra se conformer aux règlements et formalités de police et douane pendant tout le déroulement du voyage.

Les conséquences d'une infraction aux règlements locaux seront à la charge du contrevenant.

En cas de non présentation, de non-conformité ou manquement à ces obligations réglementaire (annulation d'une prestation pour non présentation d'un document en règle, ...) la responsabilité du mandataire ne saurait être engagée.

5 - 2 - Santé : Le (s) participant (s) devront s'assurer, individuellement, que leurs vaccins sont conformes aux exigences des autorités sanitaires brésilienne.

Le mandataire recommande à ses clients de consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires des régions visitées. Le lien suivant contient des informations concernant les vaccins recommandés pour séjourner au Brésil : [Institut Pasteur de Lille](#).

Un contrat d'assurance de rapatriement sanitaire est recommandé.

Le non-respect d'une (des) formalités, règlement (s) et obligation (s), par un (des) participant (s) ne saurait impliquer la responsabilité du mandataire.

5 – 3 - Comportement du (es) participant (s) : Il est entendu que le (s) participant (s) adoptent un comportement naturellement polis et respectueux vis-à-vis des populations, des prestataires, des fournisseurs locaux et des représentants du mandataire.

Dans ce cadre, toute menace verbale ou physique, violence verbale ou physique, vis-à-vis de la population, des prestataires, des fournisseurs locaux et/ou des représentants du mandataire entraînerais l'exclusion immédiate du (es) participant (s) concerné (s).

Cette (ces) exclusion (s), ne sauraient faire l'objet d'un quelconque remboursement des prestations réalisées ou à réaliser.

La responsabilité du mandataire ne saurait être engagée.

Le mandataire, se réserve le droit d'engager les poursuites nécessaires auprès des autorités compétentes contre le (s) participant (s) concerné (s).

6 - Risques :

Le mandataire conseille, au mandant et/ou au (x) participant (s), de consulter avant le départ la fiche pays du ministère des affaires étrangères de votre pays d'origine. Le lien suivant contient les conseils aux voyageurs émis par le ministère des affaires étrangères français : [Conseils aux Voyageurs](#).

Le (s) participant (s) doivent être conscients du fait, que compte tenu, de la nature des circuits ou séjours organisé par le mandataire, les activités pratiquées (randonnées, excursions, sports mécaniques,) peuvent induire certains risques.

L'éloignement des centres médicaux, l'absence de moyens de communication, l'état des routes, peuvent représenter un risque qui doit être connu de chaque participant.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence, de vie en collectivité et aux consignes de sécurité des accompagnateurs locaux. Chaque participant assume ces risques en toute connaissance de cause, et s'engage à ne pas faire porter la responsabilité d'accidents, pouvant résulter de la pratique des activités, organisées avec leur consentement, au mandataire, aux guides les accompagnant ou aux différents prestataires et fournisseurs locaux.

Le mandataire ne saurait être tenu responsable des accidents provoqués par l'imprudence d'un (des) participant (s), ou du non-respect des consignes de sécurité.

Le mandataire se réserve le droit :

- D'exclure, à tout moment, des services organisés, tout (s) participant (s) dont le comportement compromettrait la sécurité ou le bien être des autres participants ou tiers. Une telle mesure ne saurait ouvrir un droit au versement d'une indemnité.
- De modifier, si les circonstances l'exigeaient, le moyen de transport, l'itinéraire, l'hébergement ou toutes autres prestations.

Les bagages et les effets personnels (appareils photos, documents d'identités, ...) demeurent, en toute circonstance, sous la responsabilité du (es) participant (s). En fonction de la nature du circuit, séjours ou activité les bagages devront être adaptés aux moyens de déplacement.

En cas de perte ou de vol la responsabilité du mandataire, du (es) prestataire (s) et fournisseur (s) locaux ne saurait être engagée.

7 - Transport aériens :

Chaque participant devra se conformer aux réglementations du transport aérien en vigueur, ainsi qu'aux consignes de sécurité des compagnies aériennes.

Les compagnies aériennes annulent des vols ou modifient les horaires de ceux-ci, le mandataire ne saurait être responsable d'une modification du voyage.

Le mandataire, fonction de la situation, étudiera avec le mandant et/ou le (s) participant (s), une (des) solution (s) adaptée (s) à la nouvelle configuration.

8 - Cas de Force Majeur :

Les événements exceptionnels, qualifiés de « Force Majeur », et qui peuvent entraîner une modification ou une annulation de certaines ou de toutes les prestations. Sont qualifiés de « Force Majeur », les troubles politiques, les catastrophes naturelles, les grèves extérieures à la volonté Aquarelas, les décisions de police, la faillite d'un prestataire, les incidents techniques, les faits insurmontables et imprévisibles d'un tiers hors contrat, cette liste est non exhaustive.

Dans le cas où le mandataire se verrait contraint d'annuler ou d'interrompre la (les) prestation (s) de service à la suite d'événements de force majeure, les services qui n'auront pu être réalisés conformément au programme/devis jour par jour accepté, seront :

- Remboursés intégralement s'ils n'ont pas été réglés au (x) prestataire (s) et/ou fournisseur (s).
- Remboursés au prorata du remboursement concédé par le (s) prestataire (s) et/ou fournisseur (s).

Le mandant et/ou le (s) participant (s) ne sauraient toutefois prétendre à aucune indemnité de la part du mandataire.**9 - Informations voyageur :**

Le mandant s'engage à fournir, avec l'acompte et le contrat de prestation de services ou le bulletin d'inscription, une liste avec les dates de naissance, numéros de passeport et les noms et prénoms de tous les participants comme figurant sur le passeport.

Attention : une erreur sur les noms ou prénoms peut entraîner un refus d'embarquement de la part de la compagnie aérienne et/ou un refus d'entrée sur le territoire par les autorités douanières.

Seules le nom des personnes présent sur cette liste seront autorisées à prendre part aux prestations réservées.

Toute substitution de participation est interdite, sans l'accord préalable du mandataire.

10 - Assurance :

Aquarelas dans le cadre de ses activités d'opérateur touristique et d'agent de voyages est titulaire d'une assurance Responsabilité Civile. Le mandataire est titulaire de la police d'assurance numéro : 07780000208, souscrit auprès de son partenaire : « Ifaseg Consultoria, Marketing e Corretora de Seguros Ltda » immatriculé au cadastre national des personnes juridiques (CNPJ) sous le numéro : 04.095.549/0001-68.

Le contrat de prestation de service, du bulletin d'inscription et du programme/devis jour par jour accepté ne comprend pas de souscription à une assurance individuelle au bénéfice du mandant et/ou du (es) participant (s).

Aquarelas, en complément de ses prestations d'opérateur touristique propose, au mandant et/ou au (x) participant (s), de souscrire une assurance assistance médicale, rapatriement via son partenaire : « Intermac – Assistencia ao Turismo. Ltda » immatriculé au cadastre national des personnes juridiques (CNPJ) sous le numéro : 05.880.321/0002-22.

À la demande du mandant et/ou du (es) participant (s) le mandataire fournira les clauses détaillant les dommages couverts et établira le devis correspondant. Ce service est optionnel et sera facturée en supplément.

Le mandataire recommande au mandant et/ou au (x) participant (s) de souscrire, dans leur pays d'origine une assurance assistance médicale et rapatriement.

Les contrats « Règlements par Cartes Bleues Internationales» comportent des clauses d'assurances, les clients doivent avoir connaissance des dommages couverts.

11 – Réclamations – Juridiction :

Toute réclamation devra être adressée, par écrit, au mandataire Aquarelas Operadora Turística Ltda, domiciliée, rua Soriano de Sousa 97 - 301 - 205.11-180, Tijuca - Rio De Janeiro – RJ - Brasil.

En cas de litige, seul les organes de justice de la municipalité de Rio de Janeiro - RJ – Brasil sauraient gérer un litige entre les parties.