



CONDITIONS GÉNÉRALES

DE VENTE DES EXCURSIONS

Mises à jour le 02/11/2025

1/ ART'MAZONIE GUYANE

Art'mazonie Guyane, SARL au capital social de 1000 euros
Immatriculée au RCS de CAYENNE, sous le numéro 940 874 118
Adresse : 5160 Chemin de la Carapa, 97355 MACOURIA
Mail : contact@artmazonie-guyane.com
Téléphone : +594 694 24 99 22

2/ DÉFINITIONS

- **Acompte** : désigne tout paiement partiel qui survient lors de la conclusion de la réservation ;
- **Art'mazonie Guyane** : désigne l'entreprise présentée à l'article 1 ci-dessus ;
- **Brochure** : désigne le document remis aux Prospects par mail avec les caractéristiques principales (prix, durée, acompte, politique d'annulation, lieu et accès) et détaillées d'une Excursion (planning des journées, ce qu'il faut emporter et ce qui est inclu) ;
- **Client** : désigne le client ayant procédé à une réservation d'excursions proposées par Art'mazonie Guyane ;
- **Conditions Générales de Ventes ou CGV** : désigne les présentes conditions générales de ventes, lesquelles sont acceptées par le Client sans réserve avant la réservation d'une excursion ;
- **Excursion** : désigne l'assemblage de différents services (transport, hébergement, restauration, activités diverses) ;
- **Excursion Programmée** : désigne une Excursion préparée à l'avance par Art'mazonie Guyane pour un ensemble de Clients potentiels et non identifiés ;
- **Excursion Sur-mesure** : désigne une Excursion qui répond à une demande précise d'un client identifié, notamment les privatisations du camp ;
- **Force Majeure** : désigne toute circonstance inhabituelle et imprévisible hors du contrôle d'Art'mazonie Guyane et dont les conséquences ne pouvaient pas être évitées en dépit de tous ses efforts, y compris (mais sans s'y limiter) des circonstances exceptionnelles et inévitables ;
- **Guide** : désigne le personnel réalisant l'Excursion au contact des Clients ;
- **Prix** : désigne le montant total dû par le Client à Art'mazonie Guyane au titre de la Réservation ;
- **Prix des Excursions** : désigne le prix des Excursions proposées par Art'mazonie Guyane ;
- **Prospect** : désigne tout utilisateur ayant contacté Art'mazonie Guyane pour des renseignements, devis, demande de disponibilité ou réservation ;
- **Réservation** : désigne la réservation d'une excursion effectuée par le Client auprès d'Art'mazonie Guyane ;
- **Site Internet** : désigne le site internet accessible depuis l'adresse URL <https://www.artmazonie-guyane.com>
- **Utilisateur** : désigne toute personne qui utilise le Site Internet

3/ CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV ont pour objet de définir les termes et conditions applicables à la vente des Excursions au Client sur la Boutique ou en direct.

Les CGV s'appliquent à toutes Réservations effectuées par le Client et à l'exclusion de toutes autres conditions de ventes ou document ou correspondances échangées.

L'acceptation des CGV dans le cadre de sa Réservation emporte acceptation pleine et entière des CGU par le Client.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le Site Internet (en accès libre et en téléchargement via l'onglet « CGV » en bas de page) et prévaudront sur toute autre document.

4/ ACCEPTATION DES CGV – CAPACITÉ ET MAJORITÉ LÉGALE

4.1/ Acceptation des CGV

Les CGV sont opposables au Client et ont pleine valeur contractuelle entre Art'mazonie Guyane et le Client à compter de la Réservation dans les conditions définies à l'article RÉSERVATION ci-dessous.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées dans l'intégralité des termes sans la moindre réserve en cochant la case prévue à cet effet dans les formulaires de contact ou de réservation.

Toute tolérance ou renonciation exceptionnelle d'Art'mazonie Guyane, dans l'application de tout ou partie des présentes, ne saurait valoir modification des présentes CGV qui demeureront pleinement applicables, ni être susceptibles de créer un droit quelconque.

La mise à jour des CGV pourra intervenir à tout moment à la discrétion d'Art'mazonie Guyane, la version applicable à toute vente au Client demeurant néanmoins la version en vigueur à la date de la Commande.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique d'Art'mazonie Guyane constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

4.2/ Capacité et majorité légale

Le Client déclare, par son acceptation des présentes, être majeur au sens de la réglementation en vigueur, n'être frappé d'aucune incapacité juridique (curatelle, tutelle,...) de telle sorte que son consentement éclairé à la Réservation et à l'acceptation des CGV ne puisse jamais être remis en cause ; il en garantit Art'mazonie Guyane qui se réserve de donner toutes suites utiles à une déclaration trompeuse.

5/ EXCURSIONS

Via le Site Internet, Art'mazonie Guyane commercialise des Excursions : Programmées ou Sur-Mesure.

Pour une description détaillée des Excursions Programmées commercialisées par Art'mazonie Guyane, les Clients sont invités à se référer aux descriptifs figurant sur le Site Internet où mention est faite de toutes leurs caractéristiques essentielles.

Le descriptif détaillé des Excursions Sur-mesure seront présentées sur la Brochure en annexe du devis.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de réservation. Le choix et l'achat d'une Excursion est de la seule responsabilité du Client.

6/ PRIX

Les Prix sont exprimés en Euros TTC (TVA non applicable en Guyane: article 294 du CGI).

Excursions Programmées

Les Excursions Programmées sont effectuées aux prix en vigueur figurant sur le Site Internet. Ces Prix sont fermes et non révisables pendant leur période de validité mais Art'mazonie Guyane se réserve le droit, hors période de validité, d'en modifier les montants à tout moment.

Le Prix demandé au Client correspond au montant total dû pour la Réservation.

Un Devis est établi par Art'mazonie Guyane et remis à tout Prospect qui en fait la demande. Une Facture est établie par Art'mazonie Guyane et remise après l'Excursion à tout Client qui en fait la demande.

Excursions Sur-mesure

Les Excursions Sur-mesure sont effectuées au Prix figurant sur le devis signé et la Brochure annexée lors de l'enregistrement de la réservation par Art'mazonie Guyane.

7/ PROCÉDURE DE RÉSERVATION ET FORMATION DU CONTRAT

Les Excursions sont à réserver par le Client au moins 4 jours à l'avance pour des raisons d'organisation.

7.1/

La Réservation doit être effectuée par le Client de préférence directement sur le Site Internet et conformément aux CGU ou par mail pour les Excursions Sur-Mesure nécessitant un devis.

7.2/

Les systèmes d'enregistrement automatique sont considérés comme valant preuve de la nature, du contenu et de la date de la Réservation.

De plus le Client est seul responsable des conséquences que pourront avoir sur la Réservation toutes erreurs ou imprécisions d'informations communiquées lors de la Réservation sur le Site Internet.

En appuyant sur le bouton « Payer et Réserver », le Client passe une réservation ferme pour acheter les Excursions annoncées au prix indiqués.

7.3/

Art'mazonie Guyane enverra alors une confirmation de réception de la Réservation par e-mail à l'adresse indiquée par le Client, dans laquelle la Réservation sera à nouveau récapitulée et que le Client pourra imprimer ou enregistrer.

7.4/

Toute Réservation constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et Art'mazonie Guyane selon les modalités précisées aux présentes CGV applicables au moment de cette Réservation.

Art'mazonie Guyane se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute Réservation d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Réservation antérieure.

7.5/ Demande particulière après la formation du Contrat

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de réalisation de l'Excursion, dûment acceptées par écrit par Art'mazonie Guyane, les coûts y étant liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

7.6/ Accueil des Enfants

Art'mazonie Guyane applique les politiques suivantes concernant l'accueil des enfants lors des Excursions:

- Les enfants ne sont acceptés que s'ils sont accompagnés par un adulte responsable. Il est essentiel que les enfants soient sous la supervision constante d'un adulte pour garantir leur sécurité tout au long de l'Excursion.
- Âge Minimum : Pour des raisons de sécurité, Art'mazonie Guyane n'accepte que les enfants âgés de 3 ans révolus et plus.

7.7/ Absence de droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L121-20-4 du Code de la Consommation, le Client ne dispose pas d'un droit de rétractation lors de la réservation à distance de Produit touristique. En conséquence, le Client ne peut pas bénéficier de la faculté de rétractation pour les Excursions proposées à la vente dans le cadre de ces Conditions de Réservation.

8/ CONDITIONS DE PAIEMENT

Le Prix est payé par voie de paiement sécurisé selon les modalités suivantes :

- paiement par CB via le Prestataire de services de paiements STRIPE (voir la Politique de traitement des Données personnelles accessible depuis l'onglet de bas de page du Site internet) ;
- ou paiement par chèque ou espèces ;

- ou paiement par virement bancaire sur le compte bancaire d'Art'mazonie Guyane (dont les coordonnées sont communiquées au Client qui en fait la demande).

Le Prix est payable selon les conditions et l'échéancier suivants :

- un acompte de 50 % du Prix pour valider la Réservation, par virement ou CB ;
- le solde à la fin de l'Excursion directement au guide, en espèces ou chèque.

Le retard de paiement de l'acompte entraînera l'exigibilité immédiate de la somme équivalente due par le Client, sans préjudice de toute autre action qu'Art'mazonie Guyane serait en droit d'intenter, à ce titre à l'encontre du Client.

En outre, Art'mazonie Guyane se réserve le droit, en cas de non respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la participation des Clients à l'Excursion souhaitée.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par Art'mazonie Guyane.

9/ ANNULATION / RETARD / NON PRÉSENTATION DU CLIENT

9.1/ Annulation

Toute demande d'annulation par le Client doit parvenir par mail à Art'mazonie Guyane. En cas d'annulation du Contrat par le Client, Art'mazonie Guyane appliquera les frais d'annulation suivant :

- Annulation plus de 21 jours avant le début du séjour : remboursement complet de l'acompte.
- Annulation entre 21 jours et 7 jours avant le début du séjour : remboursement de 50% de l'acompte.
- Annulation moins de 7 jours avant le début du séjour : aucun remboursement de l'acompte.

Il est entendu que si le Client abandonne l'Excursion en cours de route pour quelque raison que ce soit, il n'a droit à aucun remboursement et le Prix défini lors de la réservation reste acquis.

9.1/ Retard ou non-présentation du Client

Art'mazonie Guyane donne rendez-vous à l'heure indiquée sur la Réservation. Une tolérance de 15 minutes est appliquée. En cas de retard supérieur à 15 minutes ou d'absences, le départ aura été effectué. Dans ce cas, la totalité de l'acompte sera retenue. Aucune compensation ou remboursement ne sera effectué.

9.1/ Circonstances exceptionnelles et inévitables

Le Client ne sera pas tenu de payer les frais mentionnés ci-dessus si l'annulation, le retard ou la non-présentation est due à des circonstances exceptionnelles et inévitables (catastrophes naturelles comme les inondations ou chutes d'arbres, guerre, attentas, épidémie,...) survenant au lieu de la destination ou empêchant le Client de se rendre au lieu de rendez-vous de l'Excursion. Le Client est tenu d'informer Art'mazonie Guyane dès que possible, accompagné de toute preuve possible pour confirmer l'événement.

Les clients ont également la possibilité de reporter leur séjour à une date ultérieure (dans la limite d'une année), sous réserve de disponibilité, sans frais supplémentaires. Il leur sera délivré un avoir.

Cas d'exclusion : les circonstances personnelles au voyageur (raisons professionnelles, maladie, hospitalisation,...) ne permettent pas d'invoquer l'annulation sans frais au titre des circonstances

exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, vérifiez si vous êtes couverts par vos assurances (par exemple une assurance « moyens de paiement ») pour ce type de risque.

10/ NON-CONFORMITÉ

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client aux guides avant la fin de l'Excursion, celle-ci sera réputée conforme à la réservation, en quantité et qualité.

Pour toute réclamation pendant l'Excursion, les Clients doivent s'adresser aux Guides de l'Excursion.

Le Client est conscient que s'il n'informe pas correctement et immédiatement les Guides, il risque de les priver de la possibilité de solutionner efficacement le problème rencontré. Les conséquences financières résultant du non-respect de l'obligation d'information par le Client pourront alors être à sa charge.

Le Client a l'obligation d'informer Art'mazonie Guyane, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce (une dizaine de jours), de toute non-conformité constatée lors de la réalisation de l'Excursion selon le contrat, par mail de préférence avec tous les justificatifs y afférents.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non respect de ces formalités et délais par le Client.

Art'mazonie Guyane remboursera les sommes effectivement payées au titre de l'Excursion réservée dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

11/ RESPONSABILITÉS D'ART'MAZONIE GUYANE

Art'mazonie Guyane est responsable de la bonne exécution des Excursions réservées par le Client, dans le cadre d'une obligation de moyen.

Dans un but sécuritaire, en fonction des conditions météo, du niveau d'eau, du niveau ou des conditions physiques ou morales des Clients, ou de quelque autre raison qu'il juge opportune, le Guide se réserve le droit de modifier l'itinéraire ou le déroulement de l'Excursion, et ceci sans préavis.

Art'mazonie Guyane invite le Client à signaler, lors de la Réservation, toute allergie alimentaire éventuelle, afin de permettre l'adaptation des repas pour le Client concerné. Cette garantie de repas sans allergène ne s'applique pas dans les cas suivants :

- si le Client n'a pas informé préalablement Art'mazonie Guyane, ou n'a pas vérifié, au plus tard lors du repas, la présence potentielle d'allergènes ;
- si l'allergie était inconnue du Client ;
- lorsque les Clients optent pour des régimes spéciaux (végétalien, végétarien, sans sel, sans gluten, Hallal) sans allergie connue. Cependant, dans la mesure du possible et si Art'mazonie Guyane en est informé avant l'Excursion, une attention particulière sera portée aux repas de ces Clients.

La garantie d'Art'mazonie Guyane est limitée au remboursement des sommes effectivement payées par le Client au titre de l'Excursion réservée.

Art'mazonie Guyane ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard, erreur ou inexécution consécutif à :

- une faute entièrement attribuable au Client ;

- un cas de Force Majeure (voir point 2/définitions) habituellement reconnu par la jurisprudence française ;
- un événement qu'Art'mazonie Guyane n'a pas pu anticiper ou prévoir, en dépit de tous ses efforts.

Art'mazonie Guyane n'est pas responsable en cas de perte ou de dommages survenus à des biens personnels des Clients, à moins qu'ils ne soient déposés sous la garde des Guides.

Art'mazonie guyane ne peut pas être tenue responsable pour des réclamations concernant la perte ou le dommage direct ou indirect occasionné par des circonstances empêchant l'exécution normale ou rapide du Contrat à cause de guerres, menaces de guerre, émeutes, guerres civiles, conflits sociaux, activités terroristes, absence d'électricité, risques pour la santé ou épidémies, désastres naturels ou nucléaires, incendies ou conditions météorologiques défavorables, suicide ou tentative de suicide d'un Client, exposition délibérée d'un Client à un danger inutile (sauf pour tenter de sauver une vie humaine), conséquences d'une participation à une activité inhabituelle et dangereuse et toutes circonstances semblables hors du contrôle d'Artamazonie Guyane.

12/DONNÉES PERSONNELLES

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la Réservation des Excursions et leur réalisation, ainsi qu'à leur transmission à des tiers intervenant dans la Réservation. Ces données à caractère personnel sont récoltées uniquement pour l'exécution du contrat.

Toutes les informations concernant la protection des données personnelles sont à retrouver via le lien « Protection des données personnelles » situé en bas de page du Site Internet.

13/ DROIT APPLICABLE – LANGUE

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français. Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

14/ LITIGES

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou mail d'Artamazonie Guyane indiquée à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

Si le Client n'obtenait pas satisfaction après sa prise de contact avec Art'mazonie Guyane, celui-ci pourra recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client est également informé qu'il peut, également recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litige (RLL) :<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show>
Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le vendeur ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.