



- [Accueil](#)
- [À propos](#)
- [Témoignages](#)
- [Contact](#)



- [Accueil](#)
- [À propos](#)
- [Témoignages](#)
- [Contact](#)

Conditions générales de vente

numéro 894 442 128, dont le siège social est sis 4 La Basse Gresilière, 35420 St Georges de Reintembault.

- Téléphone : 09 70 46 05 00
- Adresse mail : info@panamerica-voyages.fr
- Représentant légal : Jérôme Sans, Président
- Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours : IM035240003
- Garant financier : APST, 15 Avenue Carnot, 75017 Paris
- Assureur responsabilité civile professionnelle : HISCOX, 49 avenue de l'Opéra, 75002 Paris
- Adresse du site internet de vente : www.panamerica-voyages.fr

Ci-après dénommé « PANAMERICA VOYAGES »

Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par PANAMERICA VOYAGES de prestations touristiques fournies directement par lui, par des prestataires partenaires, ou par ses réceptifs, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du Code de la consommation ou de voyageur au sens du Code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (*ci-après dénommé « le(s) Client(s) »*).

Pour certaines Prestations, des Conditions Particulières de Vente (CPV) peuvent s'appliquer. Elles sont communiquées au Client avec le devis qui lui est fourni et ont vocation à compléter les présentes conditions générales de vente. En cas de contradiction, les CPV primeront sur les CGV.

Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du Code de la consommation, ou de voyageur au sens du Code du tourisme, qui contracte avec PANAMERICA VOYAGES dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Participant : toute personne physique prenant part au voyage organisé par le Client.

Prestation : service de voyage, service touristique ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du Code du tourisme.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou à PANAMERICA VOYAGES de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (Article liminaire du code de la consommation).

Réceptif : désigne les différentes agences du regroupement Terra Paramerica ([Terra Canada](#), [Terra Guatemala](#), [Terra Nicaragua](#), [Terra Colombia](#), [Terra Maya](#), [Terra Caribea](#)).

Contenu et champ d'application

Le présent document vise à présenter les CGV applicables de plein droit aux Prestations (itinéraires, excursions, activités et hébergements) et forfaits touristiques offerts à la vente par PANAMERICA VOYAGES.

Elles sont accessibles à tout moment sur le site internet de PANAMERICA VOYAGES et sur le devis fourni au client.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur

toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par PANAMERICA VOYAGES et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du Code du tourisme.

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1^{er} mars 2018 « *fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours* ».

Prix

Article 3.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait dans le cas des groupes. Le cas échéant, il est calculé en appliquant le taux de change en vigueur au moment de la conclusion du contrat. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de Participants.

Le prix comprend les éléments indiqués au contrat.

Sauf mention au contrat, il ne comprend pas le pré et post acheminement, le supplément chambre individuelle, le transport sur place, les assurances facultatives ni les dépenses personnelles.

Article 3.2. Modalités de paiement

Le Client garantit à PANAMERICA VOYAGES qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. PANAMERICA VOYAGES se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des Prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

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

Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes, selon le type de Prestation réservée, comme indiqué aux conditions particulières de vente :

- a. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard),
- b. par virement (frais de virement à la charge du Client),

Tous les frais bancaires éventuellement applicables sont à la charge exclusive du Client.

Article 3.2. Acompte

Lorsque le Client s'inscrit plus de 45 jours avant la date de départ prévue, il dispose de la faculté de payer le prix en totalité au moment de son inscription, ou par acompte. En cas de paiement par acompte, le Client réalise un premier

règlement minimal représentant 30% du montant total des Prestations terrestres ainsi que de 100% du montant des Prestations de transport aérien, sur la base des conditions de paiement indiquée au devis.

Le solde du montant des Prestations doit être acquitté au plus tard 45 jours avant la date de début des Prestations. Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré par PANAMERICA VOYAGES comme une annulation par le Client pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation énoncés dans l'article 8 des présentes CGV. PANAMERICA VOYAGES se réserve alors le droit d'utiliser l'acompte pour couvrir les services non remboursés par les prestataires et de ne pas garantir l'opération du circuit.

Révision du prix

PANAMERICA VOYAGES s'engage à appliquer les tarifs indiqués et, lorsque nécessaire, les taux de change en vigueur au moment de la réservation, mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix sous conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du Code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ;

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des Prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

En cas de diminution du prix, PANAMERICA VOYAGES a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Client. A la demande du Client, PANAMERICA VOYAGES apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le Client peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

Inscriptions

PANAMERICA VOYAGES propose un système de réservation à distance. Les informations figurant sur son site internet ne sont pas contractuelles mais seulement informatives.

Les étapes et modalités de d'inscription sont les suivantes :

- Prise de contact avec un Réceptif de PANAMERICA VOYAGES par téléphone ou par email : le Client communique son projet de séjour en précisant la destination souhaitée, son budget, le nombre de Participants, ses envies particulières ;

- Un devis lui est adressé par e-mail dont la durée de validité est précisée dans le document ;
- Acceptation formelle du devis par le Client ;
- Paiement du prix indiqué.

L'inscription d'un Client à un voyage n'est effective qu'après réception par PANAMERICA VOYAGES de son acceptation formelle du devis et du paiement total du prix ou d'un acompte minimal représentant 30% du montant total des Prestations terrestres ainsi que de 100% du montant des Prestations de transport aérien, ou conformément à ce qui est indiqué au devis, et après l'envoi au Client par PANAMERICA VOYAGES d'une confirmation de disponibilité du séjour.

Absence de droit de rétractation

L'article L. 221-28 du Code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du Code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

PANAMERICA VOYAGES se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du Code de la consommation, **le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.**

Modification du contrat

Article 7.1. Modification à l'initiative de PANAMERICA VOYAGES

PANAMERICA VOYAGES a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Exemple : Les étapes d'un séjour peuvent être modifiées, inversées ou décalées en fonction d'impératifs locaux rendant inaccessibles les sites prévus. Dans ce même contexte, les hôtels peuvent également être modifiés et remplacés par des hébergements de catégorie similaire.

Si PANAMERICA VOYAGES est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du Code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, des répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à PANAMERICA VOYAGES la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas

d'autre Prestation, PANAMERICA VOYAGES remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 8.2 Modification à l'initiative du Client

Modification du nombre de Participants : En cas d'annulation par un ou plusieurs Participants d'une réservation de groupe et de maintien de l'inscription pour les autres Participants, le prix pourra également être révisé à l'initiative de PANAMERICA VOYAGES en fonction du nombre actualisé de Participants.

Modification des Prestations : Toute demande de changement dans les Prestations et dates du voyage de la part du Client avant le départ entraînera une révision du contrat et des tarifs qui sera communiquée au Client par e-mail. Un non-paiement de l'ajustement du prix par le Client avant son départ sera considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation dans l'article 8 des présentes CGV.

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du Client, ou commencé en retard du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement ni indemnisation de la part de PANAMERICA VOYAGES.

Au cours du séjour, toute modification du fait du Client impliquant un changement de Prestation (hôtels, transport...) ou de programme (durée du séjour, étapes...) lui sera facturée.

PANAMERICA VOYAGES s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les Prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de PANAMERICA VOYAGES :

– toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle

facturée par PANAMERICA VOYAGES ;

– toute modification des Prestations à l'initiative du Client.

Résiliation du contrat

Article 8.1. Résiliation du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début des Prestations. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer PANAMERICA VOYAGES par e-mail avec accusé de réception de la part de PANAMERICA VOYAGES.

PANAMERICA VOYAGES demandera en ce cas au Client de payer des frais de résiliation et pourra les retenir tout ou partie du montant des acomptes ou du solde déjà versés, selon l'échéancier correspondant à aux Prestations.

La date de résiliation sera réputée être celle de la date d'émission de l'e-mail par lequel le Client sollicite la résiliation du contrat.

Le remboursement par PANAMERICA VOYAGES des sommes versées sera effectué dans les conditions et limites suivantes :

- Plus de 120 jours avant l'arrivée : remboursement intégral du montant de l'acompte terrestre ;
- De 90 à 119 jours avant l'arrivée : retenue de 70% du montant de l'acompte terrestre correspondant aux prépaiements de certains services ;
- De 46 à 89 jours avant l'arrivée : retenue de 100% du montant de l'acompte versé, correspondant aux prépaiements de certains services ;
- De 30 à 45 jours avant l'arrivée : retenue de 60% du montant total du dossier ;

- Moins de 30 jours avant l'arrivée : retenue de 100% du montant total du dossier.

Les Prestations aériennes ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

Dans le cas où la réservation de Prestations implique l'engagement, de la part de PANAMERICA VOYAGES, 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, la réservation de packages hôteliers à des dates particulières, croisières...), les modalités de remboursement citées ci-dessus ne sauraient être appliquées.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, PANAMERICA VOYAGES procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

Article 8.2. Résiliation du contrat par PANAMERICA VOYAGES

PANAMERICA VOYAGES a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la Prestation.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'il aurait dû supporter si la résiliation du contrat était intervenue de son fait. Toutefois, PANAMERICA VOYAGES ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, PANAMERICA VOYAGES notifie par courriel

ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

2) PANAMERICA VOYAGES est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, PANAMERICA VOYAGES notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Cession du contrat

Le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour bénéficier des Prestations, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer PANAMERICA VOYAGES de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de PANAMERICA VOYAGES.

Le Client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

Garantie légale de conformité

Le Client doit communiquer à PANAMERICA VOYAGES les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du Code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des Prestations, afin que PANAMERICA VOYAGES puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de PANAMERICA VOYAGES d'une Prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres Prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de PANAMERICA VOYAGES est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client et PANAMERICA VOYAGES ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Conformément à l'article R 211-6, 4° du Code du tourisme, le Client peut contacter rapidement PANAMERICA VOYAGES aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « *Désignation du vendeur* » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-

conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

Protection des données à caractère personnel

Article 11.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité, PANAMERICA VOYAGES met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Participants.

A ce titre, PANAMERICA VOYAGES collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

Article 11.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de PANAMERICA VOYAGES.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de PANAMERICA VOYAGES dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant

les Prestations

- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des Prestations réservées auprès de PANAMERICA VOYAGES
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des Prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes Clients et suivi de la relation Client
- Traitement des opérations relatives à la gestion Clients
- Communications commerciales et prospection, animation.

Article 11.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de PANAMERICA VOYAGES sont les suivantes : les salariés de PANAMERICA VOYAGES et ses partenaires intervenant sur les Prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de PANAMERICA VOYAGES Participant à la réalisation et/ou l'administration des Prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

Article 11.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

PANAMERICA VOYAGES met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et PANAMERICA VOYAGES ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

Article 11.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données, à nom et courriel du responsable de traitement en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

PANAMERICA VOYAGES a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO) : Jérôme Sans, info@panamerica-voyages.fr.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

Article 11.6. Modification de la clause

PANAMERICA VOYAGES se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, PANAMERICA VOYAGES s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera

également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

Article 11.7. Opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente 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.

Assurances

Article 13.1. Assurances de PANAMERICA VOYAGES

L'assureur de garantie civile professionnelle de PANAMERICA VOYAGES la garantit contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du Code du tourisme.

La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente des Prestations tant de le fait de PANAMERICA VOYAGES que du fait de ses préposés, salariés et

non-salariés.

Article 13.2. Assurances obligatoires et facultatives du Client

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

PANAMERICA VOYAGES recommande fortement aux Participants de souscrire à une assurance couvrant l'assistance médicale et le rapatriement ainsi qu'une assurance annulation.

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

PANAMERICA VOYAGES est partenaire de la compagnie d'assurances Chapka et peut proposer des assurances selon les besoins des Participants (annulation, rapatriement, multi-risques) sur demande du Client.

Article 13.3. Assurance complémentaire spécifique en cas d'activité à fort risque

En cas d'activités à fort risque (sports extrêmes, alpinisme/andinisme, plongée, rafting, parapente, moto...), les Participants devront souscrire à une assurance complémentaire spécifique qui sera communiquée à PANAMERICA VOYAGES avant le départ. Le Client et les Participants devront transmettre les informations relatives aux assurances contractées à PANAMERICA VOYAGES avant le départ.

Enfants mineurs

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une

autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, PANAMERICA VOYAGES doit communiquer des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

Responsabilité de PANAMERICA VOYAGES

Article 15.1. Responsabilité de plein droit

PANAMERICA VOYAGES est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

PANAMERICA VOYAGES peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

PANAMERICA VOYAGES ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

Article 15.2. Limitation de la responsabilité

Conformément à l'article L 211-17, IV du Code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que PANAMERICA VOYAGES serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des Prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

Article 15.3. Acceptation des risques

Le Client et les Participants au voyage reconnaissent avoir été dûment informés des risques pouvant être inhérents au caractère du voyage qu'ils ont choisi, notamment, mais sans s'y limiter, les risques résultant de l'éloignement des centres médicaux, de l'état des routes, du caractère aventureux de certains circuits (notamment les randonnées, les sports nautiques, la plongée sous-marine, les expéditions en véhicule tout terrain...).

En conséquence, ils déclarent les accepter et assumer l'entière responsabilité des risques encourus.

Chaque Participant accepte en outre de se conformer aux règles de prudence, de sécurité et de vis en communauté ainsi qu'aux instructions données par l'accompagnateur ou le prestataire de PANAMERICA VOYAGES. Dans le cas contraire, un Participant dont le comportement est susceptible de mettre en danger la sécurité ou le bien-être des autres Participants pourra être exclu. Du reste, en cas de non-respect des consignes, PANAMERICA VOYAGES ne saurait être tenue responsable des conséquences qui en découleraient.

Article 15.4. Conditions de santé des Participants

Le Client et les Participants au voyage sont tenus d'informer PANAMERICA VOYAGES ainsi que les guides accompagnants de leur condition physique et de santé afin que celles-ci soient prises en compte dans l'encadrement et la réalisation des activités.

En tout état de cause, il appartient au Client de s'assurer de sa capacité à participer aux activités au regard de son état de santé.

La responsabilité de PANAMERICA VOYAGES ne saurait être

engagée en cas d'inadéquation de l'activité avec la capacité physique du Client.

En conséquence, le Client déclare s'être assuré auprès d'un professionnel de santé qu'il est bien en mesure de participer aux activités prévues lors du voyage.

Article 15.4. Décharge de responsabilité

PANAMERICA VOYAGES se réserve le droit de faire signer une décharge de responsabilités aux Participants à leur arrivée dans le pays de destination, en considération des risques spécifiques associés à la destination en question et aux activités devant y être réalisées.

En cas de refus du Client de signer cette décharge, PANAMERICA VOYAGES se réserve le droit de refuser la participation du Client aux activités concernées, sans que cela ne puisse donner lieu à un remboursement ou à une indemnisation.

Article 15.5. Bagages et effets personnels

Le Client est responsable de la garde de ses biens personnels.

PANAMERICA VOYAGES ne peut être tenue responsable de la perte, du vol ou de la détérioration des bagages ou effets personnels durant le voyage et ne saurait être tenue de dédommager le Client en de telles circonstances.

En cas de problème, il est recommandé au Client de faire constater les faits par les autorités locales compétentes.

Circonstances exceptionnelles et

inévitables

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle de PANAMERICA VOYAGES comme du Client et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si la circonstance exceptionnelle et inévitable a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Aide au voyageur

PANAMERICA VOYAGES est responsable de la bonne exécution des Prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, PANAMERICA VOYAGES apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

PANAMERICA VOYAGES sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certaines Prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite, comme par exemple la pratique du trek ou randonnées en kayak pendant plusieurs jours. Nous vous invitons à vous renseigner en cas de difficultés de mouvement.

Règlement des litiges

Article 19.1. Réclamations

En cas de litige entre le Client et PANAMERICA VOYAGES, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. Toute réclamation devra être notifiée par écrit à PANAMERICA VOYAGES par e-mail avec accusé de réception, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai de 30 jours après la date de retour du voyage à l'adresse : info@panamerica-voyages.fr.

Article 19.2. Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou 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 peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17, dans le cas où la réponse apportée par PANAMERICA VOYAGES au Client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

Article 19.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

Article 19.4. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de PANAMERICA VOYAGES ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

Article 19.5. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, sous réserve de l'application des dispositions impératives plus protectrices du pays de résidence du Client.

Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

Prestations de voyage liées

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, le Client réserve des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de PANAMERICA VOYAGES, il NE bénéficiera PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE)

2015/2302 et de l'article L.211-2 du Code du tourisme.

Toutefois, si le Client réserve des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec PANAMERICA VOYAGES, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas PANAMERICA VOYAGES dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que le Client lui a versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

PANAMERICA VOYAGES a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST, 15 Avenue Carnot, 75017 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de PANAMERICA VOYAGES.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que PANAMERICA VOYAGES qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de PANAMERICA VOYAGES.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701].

Hôtellerie

Les standards hôteliers peuvent être de qualité inférieure à celle que l'on peut trouver dans d'autres régions du monde, et les standards locaux d'appréciation de confort, le nombre d'étoiles, ne pas correspondre à ceux auxquels les Participants sont habitués.

Cependant PANAMERICA VOYAGES travaille régulièrement avec des établissements hôteliers avec lesquels sont maintenus des rapports de confiance.

Le Participant ne pourra prétendre à un remboursement basé sur des différences de jugement concernant le niveau de confort.

Transport aérien

PANAMERICA VOYAGES communiquera au Client lors de son inscription l'identité du ou des transporteurs aériens, connus à cette date, susceptibles d'assurer les vols. En cas de modification, postérieurement à l'inscription, PANAMERICA VOYAGES s'engage à communiquer au Client, dès lors qu'elle en aura connaissance avant son départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens.

PANAMERICA VOYAGES s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées ne soient sur la liste européenne des compagnies aériennes interdites ou ne faisant pas partie d'une association de transporteurs aériens officiellement reconnue (IATA, ATAF, AEA, ATA, IACA...). Liste européenne des compagnies interdites :

https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr.

D'une manière générale, le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le Site de la compagnie). Il appartient au Client, avant de conclure sa réservation de prendre connaissance de ces conditions générales.

PANAMERICA VOYAGES ne remboursera pas les frais pouvant résulter du transport aérien (taxis, hôtels, transport, restauration...) dès lors que le Client sera sous la protection de la compagnie aérienne. En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de

vol par la compagnie, PANAMERICA VOYAGES recommande au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de vols.

Le Client expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des justificatifs et conservera les originaux. Le service Clients de PANAMERICA VOYAGES pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le Client dans la résolution de la réclamation.

Il relève de la responsabilité du Client de respecter les consignes édictées par les compagnies aériennes et/ou les autorités compétentes, et notamment :

- Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (PMR) devront signaler leurs besoins particuliers en vue d'une assistance au transporteur aérien ou à la société PANAMERICA VOYAGES au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée du vol.
- Le Client est également invité à visiter la page suivante au sujet du transport de liquides en cabine : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Mesures-de-restriction-sur-les,37265.html>. PANAMERICA VOYAGES ne saurait être tenue responsable de tous refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner des objets interdits en soute ou en cabine.

Information importante : formalités administratives et sanitaires

Quels que soient la destination et les pays visités, le Client devra vérifier que chacun des voyageurs (y compris les enfants et bébés) est en possession d'un passeport biométrique avec puce intégrée et photo numérique, valable au moins 6 mois après la date de retour du voyage ainsi que tout autre(s) document(s) (visa, autorisation ESTA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire, etc.) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage et/ou de transit.

PANAMERICA VOYAGES délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française et résidant en France. Il appartient à chaque voyageur de vérifier que ses documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par l'organisateur, étant précisé qu'il incombe à la personne qui a conclu le devis/contrat de voyage de relayer les informations relatives aux formalités à chacun des voyageurs inscrits au voyage. PANAMERICA VOYAGES ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par chaque voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires. Un voyageur qui ne pourrait réaliser un transport (notamment un vol) faute de présenter les documents requis, mentionnés sur le contrat de vente qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

Les ressortissants étrangers sont invités à consulter leur autorité consulaire.

Pour les formalités et informations du/des pays du voyage, l'organisateur conseille de consulter les fiches des pays visités durant le voyage, disponibles sur le site du Ministère

de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs/Conseils par pays".

PANAMERICA VOYAGES attire l'attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu'à la date du départ et conseille aux voyageurs de consulter les sites officiels régulièrement. L'organisateur peut être amené, pour certaines destinations, à faire signer la fiche MEAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs>

PANAMERICA VOYAGES délivre les informations sanitaires disponibles au moment de la conclusion du contrat. Il est recommandé de consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites <http://solidarites-sante.gouv.fr> (Ministère français des Solidarités et de la Santé) ou www.who.int/fr (Organisation Mondiale de la Santé).

Sauf prestation expressément prévue au contrat, PANAMERICA VOYAGES n'est pas tenue de vérifier la validité et la conformité des documents de voyage, même s'ils ont été transmis par le Client. Son obligation se limite à une obligation d'information.

Nos destinations

QUI SOMMES-NOUS

Nous sommes un **tour opérateur français, expert du voyage sur-mesure** en Amérique du Nord (Canada, Alaska, Mexique), Centrale (Belize, Guatemala, Nicaragua, Costa Rica et Panama) et du Sud (Colombie). Mais c'est avant tout l'aventure de six amis, unis

par **une passion dévorante pour le voyage**, et qui ont grandi en explorant des destinations extraordinaires à travers le monde.

-
-

Nos destinations

NOTRE MISSION

Vous faire ressentir l'intensité de nos expériences et vous transmettre cette flamme qui nous anime. À chaque instant, nous vous offrons des rencontres uniques, une authenticité sans pareille, et des moments rares qui sortent des sentiers battus. Avec nous, vous partez à l'aventure guidée par des experts du terrain, dans des conditions de confort et de sécurité impeccables. Il ne vous reste plus qu'à vous laisser porter et à vibrer, au son envoûtant de la salsa colombienne, des mariachis en fête, ou même du souffle sauvage d'un ours aux confins de l'Alaska. Un voyage qui vous fera ressentir l'essence même de l'évasion.

Nos destinations

NOS DESTINATIONS

CANADA & ALASKA

MEXIQUE

GUATEMALA

BELIZE

EL SALVADOR

NICARAGUA

COSTA RICA

PANAMA

COLOMBIA

DESIGN & CRÉATION [IT'S ARTY STUDIO](#) | [Mentions légales](#) | [Politique de confidentialité](#) | [CGV](#) | [CGU](#) | [Assurance & Garanties](#)