



## Termes et conditions de vente

Définitions : a. "Nous" se réfère à TEMPO COLOMBIA SAS.

b. "Vous" se réfère au client ou acheteur qui acquiert le produit ou service.

c. "Produit" se réfère au bien physique ou service qui est vendu.

### Acceptation des Termes

En effectuant un achat, vous acceptez de respecter et d'être lié par ces termes et conditions de vente. Assurez-vous de lire et de comprendre ces termes avant d'effectuer un achat.

### Modalités de paiement :

Pour confirmer les services touristiques et services annexes achetés via TEMPO COLOMBIA SAS, vous devez verser un premier paiement de 40 % de la valeur totale de votre achat. Ce paiement doit être effectué par virement bancaire en dollars américains sur notre compte en Colombie.

Les 60 % restants doivent être payés jusqu'à 45 jours avant le début du voyage.

Conditions d'annulation : Les dépôts versés pour certains hébergements indiqués comme tels ne sont pas remboursables une fois effectués. Pour d'autres services, les conditions suivantes s'appliquent : 10 % des tarifs avec plus de 45 jours d'avance + frais bancaires 20 % de D-45 à D-30 + frais bancaires 30 % de D-29 à D-5 + frais bancaires 100 % de D-4 jusqu'à la date de départ + frais bancaires. En cas de force majeure, aucune compensation ne sera versée, et les coûts qui en résultent seront à

la charge des participants de l'itinéraire. Annulation par TEMPO COLOMBIA SAS : Bien que nous espérons ne jamais avoir à annuler votre itinéraire, cela peut exceptionnellement être nécessaire, et nous nous réservons le droit de le faire. Nous ferons tout notre possible pour proposer un itinéraire alternatif de norme comparable ou supérieure, sauf pour des raisons de force majeure ou si nous avons besoin d'un nombre minimum de réservations pour opérer l'itinéraire et que nous en recevons moins que le nombre minimum de réservations. Si vous ne payez pas le solde du prix des vacances 45 jours avant le début de l'itinéraire, TEMPO COLOMBIA SAS considérera votre réservation comme annulée et appliquera les frais d'annulation énoncés dans la clause.

Force majeure fait référence à des circonstances inhabituelles et imprévisibles hors du contrôle de TEMPO COLOMBIA SAS ou de nos fournisseurs, dont les conséquences ni TEMPO COLOMBIA SAS ni ses fournisseurs ne pourraient éviter même avec le soin dû, notamment, entre autres, guerre, menace de guerre, émeutes, conflits civils, activités terroristes, problèmes techniques inévitables avec les transports, machines ou équipements, panne de courant, changements imposés par le report ou l'annulation de vols par une compagnie aérienne, fermeture d'aéroports, changements d'horaires ou décisions opérationnelles de fournisseurs de transport, catastrophes naturelles ou nucléaires, actes divins, incendies, inondations, sécheresses, conditions climatiques défavorables, pandémies, épidémies ou flambées de maladies et niveau de l'eau dans les rivières.

Tempo Colombia SAS, ses employés, actionnaires, directeurs, successeurs, cessionnaires et fournisseurs de services, conformément à ces itinéraires ou en relation avec eux, n'assument aucune responsabilité pour tout coût, blessure, dommage, décès, perte, accident ou retard à des personnes ou des biens résultant directement ou indirectement de (i) des actes de défaillance ou d'omission de toute personne, fournisseur, opérateur ou entité fournissant tout bien ou service inclus dans l'itinéraire, (ii) le vol, les conflits du travail, les pannes mécaniques, la quarantaine, les réglementations ou actes des entités gouvernementales ou semi-gouvernementales ou employés, les conditions météorologiques, les grèves, les accidents, les incendies, les inondations, les troubles politiques, la guerre, le terrorisme, les épidémies, les animaux, les activités criminelles, la force majeure ou d'autres causes hors de notre contrôle. Par le biais de ce document, vous renoncez à toute réclamation contre Tempo Colombia SAS pour tout coût, dommage, perte, inconfort, décès ou blessure, ainsi que pour toute perte d'activité ou de bénéfices de quelque nature que ce soit, ou dommages consécutifs ou indirects.

Vous acceptez que, en réservant, achetant ou organisant votre voyage aérien, Tempo Colombia SAS agisse uniquement comme votre agent, et votre billet d'avion constitue un contrat entre vous et la compagnie aérienne ou le fournisseur de l'aéronef. Nous ne sommes pas responsables et n'assumons aucune responsabilité

pour toute réclamation liée, entre autres, à l'attribution de sièges, la surréservation, les conflits du travail, les changements d'horaires de vol, les retards, les annulations, les demandes de remboursement ou de remboursement, ou l'insolvabilité ou la faillite de la compagnie aérienne. Si, en raison de circonstances indépendantes de notre volonté, nous sommes obligés de modifier ou de terminer votre itinéraire après le début, mais avant sa conclusion, nous ne verserons aucune compensation ni rembourserons les frais engagés.

Nous recommandons vivement que vous ayez une assurance voyage appropriée pour vos vacances et que vous soumettiez toute réclamation à votre compagnie d'assurance. Nous nous réservons le droit de substituer des hôtels par d'autres de catégorie similaire ou supérieure si les hôtels indiqués ne sont pas disponibles pour une raison quelconque. Nous nous réservons également le droit d'annuler un itinéraire avant son commencement, auquel cas vous recevrez un remboursement sans autre obligation de la part de Tempo Colombia SAS.

Les voyageurs doivent être conscients des avertissements de voyage, et en cas d'urgence, les services consulaires peuvent ne pas être disponibles dans toutes les régions. Bien que Tempo Colombia SAS fasse tout son possible pour garantir la sécurité de nos clients, le voyage est strictement la responsabilité du passager, et Tempo Colombia SAS n'assume aucune responsabilité pour la sécurité du passager. Les visiteurs dans des régions éloignées doivent être prêts à des changements inattendus dans l'itinéraire et doivent arriver avec une attitude flexible envers leur visite, comprenant qu'il est impossible de contrôler, prévoir ou garantir tous les aspects de l'itinéraire.

## Vos responsabilités

Il est crucial que vous vérifiiez les détails de votre facture dès sa réception. En cas de divergence, vous devez immédiatement contacter Tempo Colombia SAS ou votre agent de voyage.

**Médical :** Bien que le personnel de Tempo Colombia SAS possède des connaissances générales sur la Colombie ou votre itinéraire, il est important de consulter votre médecin ou un centre de vaccination spécialisé pour obtenir des informations précises sur les mesures à prendre avant le début de votre itinéraire. Les clients doivent être en bonne santé pour voyager en Colombie.

**Conditions spéciales :** Si vous ou un membre de votre groupe avez un handicap ou toute autre condition médicale ou allergie, il est extrêmement important de nous en

informer dès que possible afin que nous puissions prendre les dispositions nécessaires. Pour vous aider, vous devez fournir par écrit tous les détails concernant votre état de santé, vos préférences alimentaires et tout autre besoin spécial résultant de cela, avant de faire la réservation.

**Assurances :** Il est fortement recommandé que vous et tous les membres de votre groupe ayez une assurance voyage complète et adaptée à vos besoins. Votre police d'assurance doit couvrir l'évacuation d'urgence, l'assistance médicale et l'annulation ou l'interruption du voyage. Notez que vous devez avoir une assurance spéciale si vous prévoyez de participer à la plongée, à l'équitation, au rafting, au parapente ou à d'autres activités dangereuses ou sportives, et que vous êtes en bonne santé pour participer à de telles activités, avec l'expérience appropriée.

Gardez avec vous les détails de votre assurance pendant les vacances. Nous ne serons pas responsables des coûts engagés par vous ou tout membre de votre groupe avant, pendant ou après votre voyage en raison de l'achat d'une assurance voyage inadéquate ou insuffisante.

**Passeports :** Tous les invités de l'itinéraire doivent avoir un passeport valide pour six mois à compter de la date de sortie de tout pays étranger. Il incombe uniquement à l'invité de l'itinéraire de garantir un passeport valide avec suffisamment de pages vierges pour les cachets d'immigration et les visas.

**Bagages :** En général, une valise de taille normale est acceptable sans frais supplémentaires, avec un poids maximum combiné de 23 kg en classe économique et 32 kg en classe affaires.

En volant avec SATENA, les limites de bagages sont de 15 kg pour les bagages enregistrés et de 5 kg pour les bagages à main. Les restrictions en matière de bagages sur les vols charter ou les vols régionaux peuvent être moins strictes que sur les vols internationaux.

Tout argent, objets de valeur et documents de voyage doivent être emballés dans un bagage à main dont vous êtes responsable en tout temps. Tous les bagages sont sous votre responsabilité, donc Tempo Colombia SAS n'est pas responsable des bagages. Une assurance est fortement recommandée.

**Location de biens :** Vous êtes responsable des coûts de tout dommage causé à l'équipement, aux biens ou à l'hébergement de tiers, ainsi que de tout coût supplémentaire à Tempo Colombia SAS ou à nos fournisseurs, engagés par vous ou tout membre de votre groupe. Si vous ne payez pas au moment où les coûts et/ou les frais sont engagés, vous serez responsable de les rembourser et vous autorisez Tempo Colombia SAS à facturer automatiquement la valeur marchande que nous considérons comme raisonnable ou la valeur indiquée par le fournisseur pour de tels coûts et/ou frais.

Toute excursion et/ou activité que vous choisissiez d'acquérir à tout moment auprès d'un fournisseur local ou tiers ne fera pas partie de votre contrat avec Tempo Colombia SAS. Votre contrat pour de telles excursions/activités sera conclu avec le fournisseur correspondant ou le tiers, selon les termes et conditions de cette partie, et nous n'assumons aucune responsabilité pour l'exécution de cette excursion, activité ou service.

Signature des documents nécessaires ou requis par Tempo Colombia SAS et ses fournisseurs pour l'exécution des activités et services inclus dans l'itinéraire.

#### Plaintes :

Si vous n'êtes pas satisfait de l'un des arrangements de Tempo Colombia SAS pendant vos vacances, vous devez envoyer votre plainte immédiatement au représentant local de Tempo Colombia SAS ainsi qu'à Tempo Colombia SAS à l'adresse [hola@tempocolombia.travel](mailto:hola@tempocolombia.travel). Nous ferons tout notre possible pour corriger la situation. Si le problème ne peut pas être résolu immédiatement et que vous souhaitez déposer une plainte, tous les détails doivent être envoyés par écrit à Tempo Colombia SAS dans les 10 jours suivant l'incident. Nous ferons tout notre possible pour enquêter sur l'événement et répondre dans les 4 semaines suivant la réception de votre communication.

**Demande de remboursement :** Toute demande de remboursement doit être faite par écrit dans les 10 jours suivant la fin de l'itinéraire. Aucune demande de remboursement ne sera acceptée après cette date. Veuillez prévoir quatre semaines pour le traitement des remboursements. Dans certains cas, des pénalités peuvent s'appliquer en plus de celles décrites ci-dessus. Toute réclamation concernant les services de l'itinéraire doit suivre les étapes décrites précédemment.

**Informations :** Précision des informations. Tempo Colombia SAS vérifie avec beaucoup d'attention les informations fournies sur les itinéraires. Cependant, les vols, les hôtels ou les activités peuvent changer ou ne pas être disponibles en raison de conditions locales et/ou climatiques. Chaque fois que Tempo Colombia SAS est informé d'un changement significatif ou à long terme, nous ferons tout notre possible pour vous informer et vous conseiller le plus rapidement possible. Bien que nous fassions tous les efforts pour garantir que les informations sur notre site et dans d'autres documents soient précises et non trompeuses, elles peuvent avoir été publiées plusieurs mois avant la réalisation de l'itinéraire et être sujettes à des changements. Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications à ces informations à tout moment.

**Protection des données :** Vous donnez votre consentement libre, explicite et sans équivoque et acceptez la Politique de Protection des Données Personnelles

conformément à la Loi 1581 de 2012, partiellement réglementée par le Décret 1377 de 2013, pour réaliser des activités de Traitement de vos données personnelles, ce qui implique la collecte, le stockage, l'utilisation, la circulation et/ou la suppression, pour atteindre les objectifs de la Politique de traitement des données personnelles de Tempo Colombia SAS. Vous reconnaissez que le but du traitement des données collectées est lié au développement du but corporatif de Tempo Colombia SAS, spécifiquement pour traiter votre réservation et garantir que vos arrangements de voyage se déroulent sans problème et répondent à vos attentes.

Vous autorisez également Tempo Colombia SAS à partager vos données avec les fournisseurs de services pour votre voyage et à utiliser vos données pour réaliser des contrôles de sécurité, des enquêtes de satisfaction, des études de marché, des analyses statistiques et pour envoyer des communications sur les actualités, les informations et/ou les offres. Les données fournies à Tempo Colombia SAS peuvent être transmises à des autorités publiques telles que les douanes et l'immigration, des sociétés de crédit ou de sécurité, des sociétés de débit et de crédit, ainsi qu'à des agences gouvernementales et de sécurité, si les lois ou la loi l'exigent.

Si vous souhaitez obtenir une copie des informations personnelles que nous avons sur vous, les modifier, les corriger, les supprimer, les changer ou déposer une plainte, veuillez contacter Tempo Colombia SAS à l'adresse [hola@tempocolombia.travel](mailto:hola@tempocolombia.travel). Le délai maximum pour traiter ce qui précède sera de quinze (15) jours ouvrables à compter du jour suivant la date de réception des mêmes. Si nous ne pouvons pas traiter la plainte dans ce délai, la partie intéressée sera informée des raisons du retard, ainsi que de la date à laquelle la plainte sera traitée, qui ne dépassera en aucun cas les huit (8) jours ouvrables suivant l'expiration du premier délai.

En réservant avec Tempo Colombia SAS, vous déclarez avoir lu et compris la Politique de Protection des Données Personnelles, autorisant ainsi le traitement de vos données personnelles de manière explicite et sans équivoque.

Exonération de responsabilité : Activités à risque significatif : cyclisme, plongée, parapente, rafting, équitation, conduite de tout type de véhicule, montgolfière, randonnée, paddle, aviron, kayak, jet ski, surf, pêche, rappel, vols ou expéditions en avion, navigation sur tout type d'embarcation, natation, interaction avec la faune sauvage, ainsi que toutes celles que la loi classe comme des activités à risque moyen ou élevé.

Vous déclarez que vous et les autres participants de votre itinéraire participez aux activités à risque significatif du programme de manière volontaire, sachant à l'avance que ces activités comportent des risques considérables. Vous reconnaissez que la pratique négligente et imprudente, ne respectant pas les normes de sécurité et les

recommandations reçues, peut entraîner des blessures légères ou graves, y compris la mort, ou des dommages matériels ou à des tiers.

Vous affirmez que toutes les informations fournies dans le formulaire d'inscription sont véridiques, que vous et les autres participants de votre itinéraire êtes physiquement aptes et en bonne santé pour réaliser ces activités, et que vous ne souffrez d'aucune condition médicale ou physique qui pourrait compromettre votre intégrité lors de la participation à des activités à risque significatif, ou celle des tiers. Au nom de vous-même, de votre famille, de vos héritiers, de vos successeurs, de vos cessionnaires ou de toute autre personne, vous exonérez intentionnellement, volontairement et irrévocablement l'entreprise Tempo Colombia SAS, ses agents, ses fournisseurs et toutes les autres personnes ou entités agissant en son nom, de tout paiement et indemnisation pouvant découler directement ou indirectement de votre décès, de dommages, d'accidents, de blessures ou de maladies de quelque nature que ce soit pouvant vous survenir, à vos biens ou à des tiers, résultant de la participation à des activités à risque significatif, pour autant qu'il n'y ait aucune faute prouvée de la part des tiers de quelque manière que ce soit.

Vous vous engagez à réaliser les activités à risque significatif en respectant toujours les normes de sécurité et les recommandations, dont vous déclarez avoir reçu une connaissance complète. Vous déclarez également avoir l'expérience et les connaissances suffisantes pour le développement des activités à risque significatif nécessitant votre participation active à tout moment, ou dont vos actions ont eu un impact sur l'activité. La réalisation d'actions inappropriées ou non recommandées, ainsi que toute action ou omission pendant la pratique qui pourrait nuire ou perturber le déroulement normal, donne à Tempo Colombia SAS le droit de suspendre immédiatement les activités et de vous exclure. De même, vous déclarez être responsable des dommages causés à Tempo Colombia SAS ou à des tiers découlant de ces actions. Cette exonération est valable pour toutes les activités à risque significatif réalisées ou enregistrées par Tempo Colombia SAS, ainsi que pour les autres risques et dangers potentiels communiqués par Tempo Colombia SAS à l'avance, y compris ceux qui sont de notoriété publique nationale et internationale.

Concernant les mineurs placés sous votre responsabilité : En tant que parents ou tuteurs légaux des mineurs mentionnés dans ce document, vous et les autres participants de votre itinéraire déclarent avoir lu intégralement ce document et acceptent volontairement tous les éléments décrits dans celui-ci. Au nom des mineurs, intentionnellement et volontairement, vous exonérez Tempo Colombia SAS et ses agents, ainsi que toutes les autres personnes agissant en leur nom, de tout paiement et indemnisation pouvant découler directement ou indirectement de leur décès, de dommages, d'accidents, de blessures ou de maladies de quelque nature que ce soit pouvant leur survenir, à leurs biens ou à des tiers, résultant de leur participation à des activités à risque significatif liées aux services offerts par Tempo Colombia SAS.

Loi applicable : Ce contrat et tout ce qui en découle sont régis par les lois de la Colombie et sont soumis à la juridiction de la Colombie.

LE PAIEMENT D'UNE RÉSERVATION IMPLIQUE LE CONSENTEMENT À TOUTES LES DISPOSITIONS CI-DESSUS.

JE COMPRENDS QUE LES SANCTIONS, TERMES ET CONDITIONS DÉCRITS CI-DESSUS S'APPLIQUENT À TOUS LES PAIEMENTS QUE JE FAIS À TEMPO COLOMBIA SAS.