



POLITIQUE DE RÉSERVATION

Mise à jour : 15/02/2025

Ce contrat de réservation est établi entre ART'MAZONIE GUYANE, organisateur de séjours touristiques en Guyane, et ses clients. En effectuant une réservation auprès d'ART'MAZONIE GUYANE, vous acceptez les termes et conditions décrits ci-dessous.

Acceptation des Présentes Politiques

En procédant à une réservation avec ART'MAZONIE GUYANE, vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté les présentes politiques de réservation. Ces politiques sont conçues pour garantir une expérience harmonieuse et équitable pour toutes les parties impliquées.

Paiement d'un Acompte

Pour confirmer et bloquer votre réservation, un paiement d'acompte de 50% du montant total du séjour est exigé, par virement ou CB (lien de paiement en ligne via STRIPE). Ce dépôt garantit votre place et la disponibilité des services réservés. Le solde restant devra être réglé au camp à la fin du séjour, en espèces ou chèque.

Politique de rétractation

En ce qui concerne les prestations de services d'hébergement (autres que d'hébergement résidentiel) qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée, ils sont exclus du droit de rétractation de 14 jours prévu pour les contrats conclus à distance (Code de la consommation, article L. 221-28).

Politique d'Annulation

Un départ est garanti à partir de 5 personnes pour un séjour et à partir de 6 personnes pour une journée découverte. Dans des cas d'annulation, nous devons retrouver d'autres participants pour assurer un départ. Nous mettons donc en place la politique d'annulation suivante qui assure équité et transparence pour une relation de confiance:

- **Annulation plus de 21 jours avant le début du séjour** : Remboursement complet de l'acompte.
- **Annulation entre 21 jours et 72 heures avant le début du séjour** : Remboursement de 50% de l'acompte.
- **Annulation moins de 72 heures avant le début du séjour** : Aucun remboursement de l'acompte.

Politique d'Annulation en Cas de Circonstances Exceptionnelles

ART'MAZONIE GUYANE comprend que des circonstances exceptionnelles peuvent survenir, perturbant les plans d'excursions de nos clients. Dans le cadre de notre engagement à fournir une expérience équitable et bienveillante, nous avons établi la politique suivante pour gérer les annulations dues à des événements indépendants de la volonté du vendeur ou de l'acheteur :

1. Définition des Circonstances Exceptionnelles

Sont considérées comme circonstances exceptionnelles les événements tels que les catastrophes naturelles (ex. inondations, chablis,...), les épidémies (ex. Covid), les guerres, les attentats, ou toute autre situation imprévue rendant impossible ou dangereuse la tenue du séjour.

2. Notification et Preuve

Les clients doivent informer ART'MAZONIE GUYANE dès que possible de la survenue de telles circonstances, accompagnées de toute documentation pertinente pour confirmer l'événement.

3. Options de Remboursement ou Report

- **Remboursement Complet** : En cas d'annulation due à des circonstances exceptionnelles prouvées, un remboursement complet de l'acompte sera proposé.
- **Report de Séjour (avoir)** : 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.

4. Communication et Assistance

ART'MAZONIE GUYANE s'engage à communiquer de manière proactive avec ses clients pour les informer des développements concernant leur séjour et à leur fournir toute assistance nécessaire pour minimiser l'impact des circonstances exceptionnelles.

5. Les cas d'exclusion

Les circonstances personnelles au voyageur (raison professionnelle, maladie...) ne permettent pas d'invoquer l'annulation sans frais au titre des circonstances dites « exceptionnelles et inévitables ». Dans pareil cas, reportez-vous au paragraphe "Politique d'annulation". Vérifiez si vous êtes couvert par vos assurances (par exemple une assurance « moyens de paiement ») pour ce type de risque.

Cette politique vise à protéger nos clients en cas de situations imprévues et à maintenir une relation de confiance avec notre clientèle. Nous vous remercions de votre compréhension et de votre coopération.

Politique de Refus de Réservation

ART'MAZONIE GUYANE se réserve le droit de refuser une réservation si elle est jugée incompatible avec les valeurs ou les objectifs de l'organisation. Dans un tel cas, l'acompte versée sera intégralement remboursée.

Politique d'Accueil des Enfants

ART'MAZONIE GUYANE est engagée à assurer la sécurité et le bien-être de tous ses clients, y compris les plus jeunes. À cet effet, nous avons établi les politiques suivantes concernant l'accueil des enfants lors de nos séjours touristiques :

1.Accompagnement Obligatoire : 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 du séjour.

2.Âge Minimum : Pour des raisons de sécurité, ART'MAZONIE GUYANE n'accepte que les enfants âgés de 2 ans révolus et plus.

Ces mesures visent à assurer la sécurité et la satisfaction de tous nos visiteurs, en créant un environnement sûr et agréable pour les familles. Nous vous remercions de votre coopération et de votre compréhension.

Politique d'Arrivée Tardive ou de non-Présentation

Il est préconisé d'arriver 15 minutes avant l'heure de départ prévue du dégrad. En cas d'absences, le départ peut être retardé jusqu'à 30 minutes après l'heure de départ prévue indiquée dans la réservation. Au-delà de ce délai, le départ de la pirogue aura été effectué. Dans ce cas, la totalité de l'acompte sera retenue. Aucune compensation ou remboursement ne sera effectué.

Ces règles sont mises en place pour garantir le bon déroulement des excursions et le respect de tous les participants. Merci de votre compréhension et de votre coopération pour contribuer à une expérience sereine et agréable pour tous.

Nous espérons que ces politiques assureront une expérience agréable et sans stress pour vous lors de votre séjour en Guyane avec ART'MAZONIE GUYANE. Merci de votre compréhension et de votre coopération.