

Conditions générales de vente - Agence de voyages réceptive

CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL

Objet et Champ d'Application :

Le présent contrat a pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente au client des produits et services de la société **CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL**, agence de voyages réceptive avec le numéro de licence I-AV-0003272.1.1, située à C/Héracles, 1 Local 10D, 38630 Costa del Silencio, Tenerife, Iles Canaries, Espagne.

CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL propose ses services, à destination sur l'ensemble de l'archipel canarien.

Article 1 - Acceptation des CGV :

L'inscription à l'un des voyages proposés implique l'acceptation pleine et entière des Conditions de Vente de **CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL** exposées ci-après dont le client aura préalablement pris connaissance avant de signer le Bulletin d'Inscription ainsi que tous les termes descriptifs de la proposition.

Ces conditions sont considérées acceptées et signées lors de la conclusion du contrat (Bulletin d'inscription) et du paiement de la somme nécessaire à cette conclusion demandée par **CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL**.

Par ailleurs, nous vous informons que votre voyage (transports et prestations) constitue un forfait au sens de la réglementation et que vos droits sont précisés dans la directive (UE) 2015/2302 ainsi que dans l'article 48 de la loi du tourisme d'Espagne.

Article 2 - Validité de l'offre :

Un projet de voyage ne constitue qu'une indication et n'a pas de valeur contractuelle. Sa valeur indicative est limitée au jour où il est envoyé au client. La confirmation de la réservation et de la tarification définitive du voyage choisi sont formalisés par un contrat de vente établi par le conseiller **CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL**. Notamment, le prix définit du contrat peut être différent de celui du Projet de voyage pour différentes raisons : évolution des tarifs aériens, des taxes aéroportuaires, non disponibilité au moment de la confirmation, etc.+

Article 3 - Communication sur les formalités administratives et sanitaires :

CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL informe les clients ressortissants français, européens ou ressortissants d'un pays de l'Espace Economique Européen (EEE) qu'ils doivent prendre leurs dispositions en ce qui concerne les règlements de police et de santé applicables à tout moment du voyage.

Les ressortissants étrangers non-européens ou non ressortissants de l'EEE doivent se rapprocher de leur autorité consulaire, sous leur seule responsabilité, afin de connaître

les formalités exigées par le déplacement envisagé et les délais nécessaires en fonction de la date de départ. Il n'appartient pas à **CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL** de fournir ces informations.

En aucun cas, **CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL** ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des clients qui doivent prendre à leur charge l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport généralement valable 6 mois après la date de retour de voyage, visa, certificat de santé, etc.) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets.

Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un client de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du client ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du client qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que l'agence **CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL** ne rembourse ni ne remplace ledit voyage.

Les clients doivent particulièrement veiller – sous leur seule responsabilité – à la conformité des noms et prénoms indiqués lors de leur réservation et confirmés lors de la conclusion de leur contrat de voyage avec les mentions de leurs papiers d'identité valides, nom d'usage, nom d'épouse etc.

Important : Le gouvernement espagnol ne reconnaît pas la prolongation de 5 ans de la durée de validité des cartes d'identités Françaises.

Pour voyager en Espagne et aux îles Canaries, vous devez le faire avec une CNI ou un passeport avec des dates valides sur vos documents.

Article 4 Communication sur la sécurité et les risques sanitaires :

CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL recommande à tous ses clients de voyager aux îles Canaries avec leur carte européenne de santé actualisée et de souscrire une assurance pour le voyage réservé.

Article 5 - Mineurs :

Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur". Cet accord peut être donné par écrit ou oralement par téléphone au moment du paiement de l'acompte.

Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire) pour lui permettre de sortir du territoire et/ou d'établir, notamment si le mineur ne porte pas le même nom de famille que le majeur qui l'accompagne, la preuve de l'autorité parentale (livret de famille, décision de

justice...). Cependant, les livrets de famille ne sont pas des pièces d'identité et ne sont que des pièces justificatives de la parentalité.

Dans le cadre d'un voyage à l'étranger, nous vous informons que le mineur résidant en France et voyageant sans être accompagné par ses représentants légaux, doit être muni de sa pièce d'identité, du formulaire d'autorisation de sortie de territoire : CERFA n°15646*01 à télécharger sur le site :

https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do , ainsi que de la copie d'une pièce d'identité en cours de validité du représentant légal signataire du formulaire.

Article 6 - Prix :

Nos prix sont affichés TTC et en euros et sont proposés sous réserve de disponibilité. Ils comprennent les prestations décrites sur la fiche de l'offre.

Les prix ne comprennent pas (sans que cela ne soit exhaustif) :

- les activités non incluses dans le forfait ;
- les frais de formalités (vaccination, passeport ou visa) ;
- l'assurance voyage
- les dépenses personnelles ;

Par ailleurs, toute demande de modification d'activité ou prestation faite avant le départ par le client, l'acceptation de cette requête est laissée à l'entière discrétion de **CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL**. Cette acceptation pourra engendrer une facturation supplémentaire qui sera due avant le départ.

Durant le voyage, toute modification de prestation sera à la charge du voyageur. Par ailleurs, toute activité non consommée reste due et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement de quelque nature que ce soit.

Article 7 - Acompte et paiement du solde :

Sauf dispositions contraires des conditions particulières, un acompte de 30% minimum est exigé à la commande. Le paiement du solde du prix du voyage doit être effectué 30 jours avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation.

Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant la date de départ, le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription.

Article 8 - Frais d'annulation :

En cas d'annulation par le client, le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants frais d'annulation ci-dessous :

31 jours avant le départ : Sans frais d'annulation.
Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25% du montant du voyage.
Entre 20 et 8 jours avant le départ : 75% du montant du voyage.
Moins de 8 jours avant le départ : 100% du montant du voyage.
Non présentation : 100% du montant du voyage.

Sauf indication contraire stipulée dans le Bulletin d'inscription.

Aucun dédommagement supplémentaire ne pourra avoir lieu en plus des remboursements évoqués ci-dessus si l'annulation émane du client pour quelque raison que ce soit.

Par ailleurs, certains hôtels demandent le versement de la totalité du prix dès la réservation empêchant ainsi tout remboursement. Il en va de même si les billets d'avions et de ferrys achetés sont des billets non échangeables et non remboursables.

Si le client a souscrit l'assurance assistance rapatriement et garantie complémentaire : le montant de la cotisation d'assurance n'est jamais remboursable.

Une annulation partielle peut entraîner un changement d'occupation de l'hébergement ; la différence tarifaire est due dans tous les cas.

Article 9 - Cession du contrat :

Il vous est possible de céder votre contrat à une personne remplissant les mêmes conditions que le client. Cette cession doit-être soumise à autorisation du vendeur et il doit être prévenu par tout moyen que ce soit lui permettant bon accusé réception au moins 8 jours avant le départ.

Vous-même et le bénéficiaire de la cession demeurez solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui vous seront communiqués.

En revanche, le client ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance.

Par ailleurs, les billets d'avion et de ferrys ne peuvent pas être cédés sans frais additionnels du au changement du titulaire obligatoire à réaliser. S'ils ne sont pas utilisés par le client, ils seront donc perdus et non remboursables.

Article 10 - Cas particuliers :

L'annulation des prestations de transport est soumise aux conditions particulières des compagnies de transport ; dans certains cas les billets émis ne sont ni modifiables ni remboursables (empêchant ainsi dans certains cas la cession des titres de transports).

Les conditions particulières de vente des prestataires prévalent sur les conditions d'annulation de **CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL**.

Article 11 - Hôtellerie

La classification des hôtels par étoiles ou par catégorie présentée sur le site, sur les devis ou sur toute autre document contractuel résulte toujours des décisions des autorités du Tourisme, selon des normes locales qui peuvent être différentes des normes françaises ou internationales.

Les usages de l'hôtellerie internationale impliquent que les participants prennent possession de la chambre à partir de l'heure indiquée sur le voucher et la libèrent avant l'heure indiquée sur le voucher, et ce, quelle que soit l'heure de départ ou d'arrivée.

Les chambres individuelles sont souvent plus petites et moins bien situées dans l'hôtel que les autres, même si un supplément est demandé à ce propos. Dans la plupart des hôtels, les chambres triples sont des chambres doubles avec un lit d'appoint. Cette formule, qui évite le règlement d'un supplément chambre individuelle pour la troisième personne, implique par conséquent quelques inconvénients notamment en termes d'espace disponible dans la chambre. Elles sont déconseillées pour trois adultes.

En cas de séjour en demi-pension, chaque nuit passée sur place correspond à un petit-déjeuner et un dîner. Ainsi, en cas d'arrivée tardive et de départ matinal aucun repas ne sera fourni le premier et le dernier jour. Il en est de même en cas de séjour en pension complète.

En cas de vol dans les hôtels, la responsabilité du Site sera limitée conformément aux règles du Code civil. De manière générale, les hôtels disposent de coffre-fort (gratuit ou payant) qu'il est recommandé d'utiliser.

Article 12 - Transport :

La durée du voyage inclut les jours de départ et de retour, depuis l'heure de départ de l'aéroport le jour du départ, jusqu'à l'heure d'atterrissage du vol le jour du retour.

Nous vous conseillons de manière générale de prévoir un temps de connexion de 3h et nous vous recommandons de réserver des titres de transport modifiables voire remboursables afin d'éviter toute perte financière.

Selon les dispositions des conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 ou de Montréal du 28 mai 1999, ainsi que du Règlement européen 2-1/2004 du 11 Février 2004, la compagnie est responsable des préjudices causés par les retards.

CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL ne pourra pas être tenu pour responsable du retard d'un ou plusieurs vols. Il est possible pour le voyageur de se faire indemniser auprès de la compagnie aérienne lorsque le vol à plus de 3h de retard et que ledit retard n'est pas dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables qui n'auraient pas pu être évitées malgré la prise de toutes les mesures raisonnables. Il appartient au voyageur de faire sa demande d'indemnisation directement auprès de la compagnie.

Les conditions de transport sont communiquées en même temps que son émission.

Tous les horaires sont donnés à titre indicatif dès qu'ils sont disponibles et peuvent être modifiés, même après confirmation à l'initiative de la compagnie aérienne et ceux dans le respect des délais imposés par le Règlement (CE) n° 261/2004 (en date du 01/07/2018), soit à plus de 14 jours du départ, soit à plus de 7 jours du départ si votre vol est remplacé par un autre vol partant au maximum deux heures plus tôt et arrivant moins de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue initialement, soit à moins de 7 jours du départ si votre vol est remplacé par un autre vol partant au maximum une heure plus tôt et arrivant moins de deux heures après l'heure d'arrivée prévue initialement. Dans le cas contraire, des indemnisations peuvent être demandées directement auprès de la Compagnie aérienne.

Les billets d'avion qui ne sont pas utilisés par le client seront considérés perdus et non remboursables.

Une escale technique ou supplémentaire peut être prévue par la compagnie aérienne sans que **CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL** ait eu le temps d'en informer les clients. Cette escale ne pourra faire l'objet d'aucun recours auprès de **CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL**.

Par ailleurs, notre agence vous communiquera sur demande la liste européenne des compagnies aériennes interdites dans l'Union Européenne, cette liste est aussi consultable sur internet via le site https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr.

Article 13 - Bagages

Les compagnies aériennes limitent le poids des bagages en soute. Le poids des bagages autorisés est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies et /ou le type de vols. La franchise des bagages pour les vols intérieurs est très souvent inférieure à la franchise bagage des vols internationaux et souvent limité à 15 kg/pers. et susceptible de variation sans préavis.

Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à une franchise bagage ou supplément de bagage resteront à la charge exclusive du client. Par ailleurs, les tarifs relatifs aux surcharges de bagages sont susceptibles de varier sans préavis car dépendant des compagnies aériennes et acheminement pré/post vols.

Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits, taille/poids des bagages cabines ...) sont disponibles sur le site des compagnies aériennes concernées ; ces dernières sont seules décisionnaires en la matière.

Tout bagage enregistré égaré ou endommagé durant le transport doit faire l'objet d'une déclaration auprès de la compagnie aérienne (et éventuellement d'assurance si une assurance complémentaire bagage a été souscrite) ; **CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL** ne pourra en aucun cas être tenu responsable.

Article 14 - Assurances :

CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL recommande à ses clients de souscrire une assurance pour leur voyage.

La liste des assurances proposées ainsi que leurs conditions générales et particulières sont disponibles auprès de nos conseillers. Ces contrats comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à les lire attentivement. Il appartient à chacun des voyageurs avant ou au cours du voyage de contacter personnellement l'assureur afin de déclencher les garanties de l'assurance.

Le client pourra choisir de ne souscrire aucune assurance complémentaire.

Article 15 - Résiliation du contrat :

Le client a la possibilité de résilier son contrat avant le début d'exécution du forfait selon plusieurs conditions :

Lorsque le contrat est significativement modifié par l'organisateur sans l'accord du client, lorsqu'une majoration du prix du voyage est appliquée.

Ces différentes résiliations sont toujours précédées d'une discussion amiable entre le client et **CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL**. Celle-ci proposera d'autres forfaits de qualité égale ou supérieure portant sur un lieu ou une période différente de celle sélectionnée initialement.

Dans le cas d'un voyage impliquant plusieurs participants, ceux-ci restent solidaires pour le paiement total du voyage. L'annulation d'un des participants pourra entraîner une hausse du coût du voyage pour les autres participants sans recours possible.

Article 16 - Exécution du forfait :

L'organisateur du forfait est responsable de l'exécution des services/prestations compris dans le contrat, même si ceux-ci sont exécutés par d'autres prestataires. Des règles sont applicables en cas de non-conformité, de résiliation et en matière de dédommagement :

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage, l'organisateur remédie à la non-conformité sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés ; cette non-conformité doit être appréciée par le client et notifiée au plus vite à l'agence **CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL**. En l'absence de notification de non-conformité durant le voyage par le client, le contrat est considéré comme parfaitement exécuté.

Lorsqu'une part trop importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu, d'autres prestations appropriées, de qualité égale ou supérieure, doivent être proposées sans coût supplémentaire ;
lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un forfait et que l'organisateur n'y remédie pas, le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

Article 17 - En cas de réclamation :

Si vous constatez une non-conformité durant votre voyage, merci de nous contacter le plus rapidement possible afin que nous puissions remédier au plus vite à la situation :

CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL

C/HÉRCULES, 1 LOCAL 10-D

38630 COSTA DEL SILENCIO

ARONA - TENERIFE

Numéro d'assistance francophone 7j/7. : +34 669637678

Téléphones : +34 922929281 / +34 686915312

info@canaventura.es

info@voyagescanaries.com

En toute hypothèse, La non-conformité d'un service prévu ou son absence doit être immédiatement signalée aux accompagnateurs ou aux réceptifs locaux afin de ne pas subir les inconvénients pendant toute la durée du voyage. Si satisfaction n'est pas obtenue, il convient de demander à nos correspondants une attestation de déclassement ou de prestations non fournies. À défaut de ce document, nous ne pouvons garantir l'issue de la réclamation. Toute prestation non fournie sera remboursée au vu de cette attestation. Les réclamations sur le déroulement du voyage doivent nous parvenir dans les 30 jours suivant le retour, avec toutes les pièces justificatives et par lettre recommandée avec avis de réception pour un traitement plus rapide.

Article 18 - Méthode de remboursement :

Les remboursements seront effectués, dans un délai de 30 jours, par le même moyen de paiement que celui fournit pour le règlement du voyage.

Article 19 - Informations personnelles :

Le règlement général de protection des données (RGPD), qui s'applique depuis 25 mai 2018, a pour objectif de permettre à chacun de maîtriser l'utilisation de ses données personnelles.

Certaines données telles que vos noms, prénoms, âge, adresse, numéro de téléphone, adresse mail, numéro de passeport, etc. sont nécessaire à la réservation des services et prestations. Par ailleurs, certaines de ces informations peuvent être communiquées aux prestataires sur place pour leur permettre de s'organiser et moduler au mieux la prestation.

Aucune utilisation commerciale de ces données n'est faite ni par nous ni par nos prestataires.

Certaines données peuvent être conservées pour des obligations administratives et juridiques. Les données conservées peuvent faire l'objet d'étude statistiques internes anonymes afin d'améliorer la qualité de nos services.

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme.

CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL est entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble, et tenu d'apporter une aide aux voyageurs en cas de difficulté. Le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constaterait durant son séjour.

URGENCES CANAVENTURA SERVICES CANARIAS SL 24/7

TÉLÉPHONE & WHATSAPP : +34 669637678