

## Conditions Générales et Particulières de Ventes de prestations de services de voyages à forfaits

Ces conditions doivent être imprimées, lues, acceptées et signées par le client (voir en fin de document). Un exemplaire daté et signé sera retourné (scanné et par email) par le client à Euro Vietnam Diving.

### Préambule

« **INFORMATIONS VÉRITÉ** : En raison des aléas toujours possibles dans les voyages, en particulier à l'étranger, les participants sont avertis que ce qui leur est décrit constitue la règle mais qu'ils peuvent constater et subir des exceptions dont nous les prions, par avance, de nous excuser.

Certains épisodes de moussons (possiblement entre mi-juin et mi-octobre dans les régions du nord du Vietnam et du Laos) sont susceptibles d'entraîner des modifications dont l'organisateur ne peut être tenu pour responsable.

Conformément à l'article R211-5 du Code du tourisme, les voyages proposés par EURO VIETNAM DIVING peuvent vous amener dans des régions éloignées de tout moyen moderne de communication et/ou de transport. Afin de garantir la sécurité des participants, EURO VIETNAM DIVING peut être amené à modifier un parcours ou une prestation en raison des circonstances et événements locaux.

Certaines régions du Vietnam et du Laos, notamment dans les montagnes du nord sont éloignées de toutes facilités de la vie moderne, d'accès difficile, et rarement visitées par les touristes, avec pour conséquences des temps d'accès assez longs (un minibus fera rarement plus de 40 km/h de moyenne).

Certaines régions retirées peuvent être pauvres également en équipements modernes, et en personnel formé aux techniques modernes de l'industrie touristique. Leurs standards ne sont pas comparables à ceux des pays développés.

Nous vous remercions par avance d'accepter avec compréhension et sourire les inconvénients mineurs qui pourraient découler de cette situation, et la petite part d'aventure qui peut pimenter les voyages hors des sentiers battus. »

Les présentes **conditions générales et particulières de ventes** régissent l'exécution de prestations **de voyages et de séjours** proposées par la société **EURO VIETNAM DIVING** sise au 14 Boulevard Alsace-Lorraine 91170 Viry-Châtillon FRANCE, immatriculée le 08 février 2012 sous le numéro SIREN 539 591 859.

**EURO VIETNAM DIVING** est immatriculée au registre Atout-France des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le n° IM91130001.

**L'assurance en RC PRO est souscrite auprès de Groupama**, Paris Val de Loire, 161 Avenue Paul Vaillant Couturier, 94250 Gentilly, France. **La garantie financière est apportée par Groupama Assurance-Crédit**, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris, France (contrat n° HA PRC0106259) pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 1 500 000 euros.

Les présentes conditions générales et particulières de ventes ont été élaborées conformément à l'Ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées, et son décret d'application n° 2017-1871 du 29 décembre 2017. L'arrêté du 1er mars 2018, paru au JORF n° 00555 du 7 mars 2018, fixe le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours.

**Ces nouvelles dispositions s'appliquent à compter du 1er juillet 2018.**

En conséquence, les présentes conditions générales et particulières de vente sont applicables exclusivement aux ventes effectuées à partir du 1er juillet 2018.

Conformément aux nouvelles dispositions du Code du Tourisme, et notamment les articles L211-8, R211-3 à R211-11 et R211-15 à R211-19, les présentes conditions de vente, ainsi que les formulaires d'information standard créées par l'arrêté du 1er mars 2018, ont vocation à informer les clients de EURO VIETNAM DIVING, préalablement à la signature du contrat de vente, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du voyage.

Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, EURO VIETNAM DIVING peut être amené à apporter des modifications aux informations précontractuelles figurant sur son site internet telles que les informations relatives au prix et contenu des prestations de transport et de séjour proposées, à l'identité du transporteur aérien effectif ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels.

En tout état de cause, EURO VIETNAM DIVING s'engage à communiquer clairement à ses clients et aux agences de voyages les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations contenues dans les fiches produits avant la conclusion du contrat.

Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des conditions générales et particulières de ventes et de toutes les informations relatives au voyage qu'il a choisi, notamment par la remise ou l'impression de la fiche produit.

**Euro Viêtnam Diving SAS, RCS Evry, SIRET : 539 591 859 00019, Atout-France IM091130001, Garantie Financière : Groupama Assurance-Crédit ; RC PRO : Groupama. Siège social : 14 bd Alsace-Lorraine 91170 Viry-Châtillon France. Tel +33(0)6 09 10 67 55.**

En application de l'article L211-17 du Code du Tourisme, les informations concernant notamment le séjour, le transport, le prix et ses modalités, établies dans les présentes conditions particulières sont susceptibles d'être modifiées sans préavis par EURO VIETNAM DIVING.

## **Article 1 – Objet et Portée des conditions Générales et Particulières de Ventes**

Ces conditions régissent les ventes, faites par EURO VIETNAM DIVING, de voyages ou de séjours au sens du Code du Tourisme (voyages à forfait) et, dans les cas où elles le stipulent expressément, les ventes d'autres prestations touristiques isolées.

L'achat des voyages et séjours à EURO VIETNAM DIVING entraîne l'entièvre adhésion du client à ces conditions générales de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

EURO VIETNAM DIVING propose à ses clients des forfaits à destination du Vietnam, Cambodge et Laos.

Les exemples de voyage figurant sur le site [www.euro-vietnam-diving.com](http://www.euro-vietnam-diving.com) constituent seulement des exemples destinés à informer et conseiller le client.

Ces exemples n'engagent pas contractuellement à ce stade EURO VIETNAM DIVING qui propose des séjours et circuits à la carte sur le Vietnam, Cambodge et Laos.

La société EURO VIETNAM DIVING agit comme organisateur de circuits et de séjours à forfaits pour toute personne physique ou morale désirant réaliser :

- un séjour fixe ou un circuit itinérant au Viêt Nam, Cambodge, Laos ;
- un séjour de plongée sous-marine au Viêt Nam et, le cas échéant, le précéder ou le poursuivre par une extension touristique au Viêt Nam, Cambodge, Laos.

## **Article 2 – Information Préalable**

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur commande, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du voyage.

Conformément à l'article R. 211-5 du Code du Tourisme, EURO VIETNAM DIVING se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur le programme, notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, dans les conditions définies dans le présent document.

## **Article 3 – Inscription et Acompte**

### **3.1 - Conditions d'inscription**

Toute personne achetant un voyage, un séjour, ou toute autre prestation, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Toute personne concluant un contrat électronique avec EURO VIETNAM DIVING garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

### **3.2 - Inscription**

L'inscription, y compris lorsqu'elle comporte des prestations dont la disponibilité n'est pas certaine, engage définitivement le client qui ne peut annuler le contrat que dans les conditions de l'article 8 ci-après. La disponibilité des prestations fait systématiquement l'objet d'une vérification de la part de EURO VIETNAM DIVING. Si EURO VIETNAM DIVING fait part au client de l'indisponibilité de la prestation ou si elle ne confirme pas sa disponibilité dans un délai de 5 jours à compter de l'inscription, le contrat sera caduque et l'acompte, éventuellement versé, sera remboursé au client, à l'exclusion de tout autre montant.

### **3.3 - Acompte à l'inscription**

Le client verse au moment de l'inscription un acompte représentant **30 % du montant total du voyage**, étant précisé que si l'inscription a lieu au plus tard 60 jours avant la date de départ, le montant intégral du prix du voyage devra être réglé.

L'accord du client doit être confirmé par retour d'email, **le devis accepté valant bon de commande**.

L'acompte devra être payé par le client pour que la réservation soit validée.

### **3.4 - Absence de droit de rétractation**

Le client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation (notamment en cas de vente par téléphone) et ce, conformément à l'article L.121-28 du Code de la Consommation.

**Extrait du code de la consommation** : Droit de rétractation vente à distance : En vertu de l'article **L.221-28** du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

## **Article 4 – Paiement intégral du prix**

### **4.1 - Paiement du solde**

Le client doit impérativement solder son voyage au-plus tard à 60 jours avant la date de début des prestations des séjours et circuits (cas général, date d'arrivée au Vietnam, Cambodge, Laos ou Thaïlande).

Toute inscription tardive, c'est à dire à moins de 60 jours de la date de début des prestations entraîne le règlement intégral, le jour de la prise de commande, du prix du séjour et circuit.

**Euro Viêtnam Diving SAS, RCS Evry, SIRET : 539 591 859 00019, Atout-France IM091130001, Garantie Financière : Groupama Assurance-Crédit ; RC PRO : Groupama. Siège social : 14 bd Alsace-Lorraine 91170 Viry-Châtillon France. Tel +33(0)6 09 10 67 55.**

#### **4.2 - Défaut de paiement du solde**

En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, EURO VIETNAM DIVING pourra être amenée à considérer que le contrat a été résilié du fait du client et ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du voyage, du séjour, du vol ou, d'une manière générale, des prestations, qui sont considérés comme résiliés du fait du client.

Dans ce cas, EURO VIETNAM DIVING sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 8 ci-dessous, ainsi que, les frais de dossier, les frais de billetterie, qui ne sont pas remboursables.

#### **Article 5 – Moyens de paiement**

Le client peut régler par :

- virement sur le compte bancaire de la société EURO VIETNAM DIVING dont les coordonnées IBAN sont communiquées sur les factures ;
- règlement électronique internet sécurisé par la plateforme Société Générale ;
- chèque bancaire au nom et à l'adresse de la société : EURO VIETNAM DIVING, 14 Boulevard Alsace-Lorraine, 91170 Viry-Châtillon, France.

EURO VIETNAM DIVING ne peut accepter les Chèques-Vacances émis par l'ANCV du fait que les dépenses sont effectuées hors territoire national et hors états membre de l'Union Européenne (Art. L.411-2 du code du Tourisme).

#### **Article 6 – Prix**

Tous nos prix sont exprimés TTC, par personne (plongeur – non plongeur) et en Euros et sont établis en fonction du nombre de nuits et non en fonction du nombre de jours passés sur place.

Il est précisé que les offres promotionnelles ne concernent pas les clients ayant déjà effectué leur réservation à la date de parution de l'offre.

##### **6.1 - Le prix comprend :**

Les devis-programmes, contrats et vouchers des voyages et séjours EURO VIETNAM DIVING mentionnent ce qui est compris dans le prix et ce qui ne l'est pas.

L'interruption du voyage ou du séjour par le client ou sa renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait, ou acquittés en supplément du prix du forfait lors de la réservation, ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

##### **6.2 - Le prix ne comprend jamais :**

- les dépenses à caractère personnel ;
- les dépenses exceptionnelles résultant d'événements fortuits ;
- le port de bagage ;
- la prise de possession tôt (avant 14h00) ou la restitution tardive de la chambre (après 10h00) ;
- les frais d'établissement de passeport, visa, vaccination ;
- les pourboires facultatifs ;
- les boissons, sauf exceptions expressément signalées ;
- les taxes d'aéroport sauf stipulation expresse ;
- les repas de transit pour les vols avec escale, avec correspondance ou préacheminement ;
- les repas supplémentaires occasionnés par les retards d'avion ;
- les assurances optionnelles et personnelles telles que annulation / bagages / responsabilité civile / accident / assistance / soins / hospitalisation / rapatriement / plongée sous-marine ...

#### **Article 7 – Révision du prix**

Les prix des voyages et séjours mentionnés peuvent être révisés par EURO VIETNAM DIVING, y compris pour les clients déjà inscrits, dans les conditions et selon les modalités ci-après.

Les prix ont été établis notamment sur la base des données économiques ci-après :

- coût des transports et notamment du coût carburant calculé sur la base des références économiques de la moyenne du High Cif Northwest (1000 USD / tonne métrique), notamment pour les vols domestiques au Vietnam, ou pour les vols régionaux entre le Vietnam, Cambodge ou Laos.
- des redevances et taxes (taxe d'atterrissement, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, écotaxe...) au Vietnam, Cambodge, Laos et Cambodge, connues au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année.
- la parité euro/dollar.

En cas de variation de ces données économiques, EURO VIETNAM DIVING se réserve le droit de répercuter intégralement ces variations, tant à la hausse qu'à la baisse, en modifiant en conséquence le prix de vente, dans les limites légales prévues par les articles L. 211-12 et R. 211-8 du Code du Tourisme.

En cas de variation du coût des transports, il est précisé que :

- Pour les vols réguliers (domestiques) au Vietnam, Cambodge, Laos et Thailande, ou internationaux entre ces 4 pays, EURO VIETNAM DIVING répercute aux clients, le cas échéant, le montant qui lui a été communiqué par la compagnie aérienne et qui est directement pratiqué par cette-dernière.

**Dans ce cas, le prix définitif pourra être sujet à réajustement. Le client aura la possibilité d'annuler sans frais si l'augmentation proposée est supérieure à 8% du prix total du séjour.**

Toutefois et conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des **20 jours** qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits.

Le prix de vente en vigueur au moment de l'inscription sera indiqué lors de la conclusion du contrat de voyage.

### **Article 8 – Annulations ou modifications du fait du client**

**8.1** - Toute demande d'annulation ou de modification émanant du client pourra être faite par lettre recommandée ou par email avec accusé de réception à EURO VIETNAM DIVING. La date de réception de la confirmation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

**8.2** - En cas d'annulation ou de modification de toute prestation, la prime d'assurance, les frais de visas, les frais de dossier et les frais de billetterie ne sont pas remboursables.

**8.3** - Toute annulation ou modification de séjour par le client, entraîne la perception de frais fixes de 100 € par voyageur ainsi que les frais d'annulation suivants :

- Plus de 90 jours avant votre date de rendez-vous au Viêt Nam, Cambodge, Laos : 10 % du prix total TTC du voyage,
- Entre 90 et 61 jours avant votre date de rendez-vous au Viêt Nam, Cambodge, Laos : 40 % du prix total TTC du voyage,
- Entre 60 et 46 jours avant votre date de rendez-vous au Viêt Nam, Cambodge, Laos : 50 % du prix total TTC du voyage,
- Entre 45 et 31 jours avant votre date de rendez-vous au Viêt Nam, Cambodge, Laos : 75 % du prix total TTC du voyage,
- Entre 30 et 8 jours avant votre date de rendez-vous au Viêt Nam, Cambodge, Laos : 90 % du prix total TTC du voyage,
- Entre 7 jours et le jour de rendez-vous au Viêt Nam, Cambodge, Laos ou en cas de non présentation ou en cours de voyage : 100 % du prix total des prestations.

Il est précisé que la modification d'un séjour ou d'un circuit comportant un transport sur vol régulier (domestique) au Viêt Nam, Cambodge, Laos, ou Thaïlande, ou un vol international entre ces 4 pays, entraîne l'annulation du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie aérienne. L'émission du nouveau billet est soumise à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être avec ou sans supplément (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du séjour ou du circuit initial)

**8.4** - Lorsque le client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le voyage ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus seront dus à EURO VIETNAM DIVING.

**8.5** - Il est précisé que l'annulation par le client d'un ou plusieurs participants inscrits sur le dossier pourra entraîner, le cas échéant, outre les frais visés au présent article 8, un réajustement tarifaire (ex: application du tarif "chambre individuelle" au lieu du tarif "chambre double", répartition du coût total des prestations de voyages entre les participants toujours inscrits etc...).

**8.6** - Il est expressément précisé qu'aucun remboursement ne pourra avoir lieu lorsque le séjour est raccourci ou que des prestations ne sont pas consommées sur place du fait du client.

### **Article 9 – Annulations ou modifications du fait de l'agence**

#### **9.1 - Modification du fait de l'agence EURO VIETNAM DIVING avant le départ**

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à au sens de l'article **R.211-9** du Code du tourisme, contraint EURO VIETNAM DIVING à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, EURO VIENAM DIVING avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées. Le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

#### **9.2 - Modification du fait de EURO VIETNAM DIVING après le départ**

Si, après le départ, EURO VIETNAM DIVING se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le client, EURO VIENAM DIVING fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des prestations équivalentes dans les conditions prévues à l'article **L.211-16** du Code du Tourisme. Si EURO VIETNAM DIVING ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si les prestations de remplacement sont refusées par le client pour des motifs valables, EURO VIETNAM DIVING devra assurer le transfert du client, sans supplément de prix et dans des conditions équivalentes, vers un autre lieu convenu au Vietnam, Cambodge ou Laos, entre EURO VIENAM DIVING et le client.

#### **9.3 - Du fait de catastrophe naturelles et décisions d'Etat :**

Le client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité si les prestations sont annulées ou écourtées du fait de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité du voyageur.

Constitue un cas de force majeure, tout événement imprévisible et insurmontable échappant au contrôle de EURO VIETNAM DIVING ou de ses partenaires. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation des prestations est imposée par des circonstances de force majeure, des événements climatiques ou naturels récurrents (mousson, cyclone, ouragan, méduses, etc....) ou pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de certaines prestations pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs. Ne seront pas pris en charge les frais supportés par le client à la suite de la fermeture provisoire d'une route, d'un aéroport, d'une gare, ou à la suite de la suspension ou la suppression d'un train, avion... décidées par les transporteurs ou par les autorités pour

des motifs de sécurité (conditions météorologiques, grèves, incidents techniques...).

Ces faits ne donneront lieu à aucune indemnité de EURO VIETNAM DIVING ou de ses partenaires.

#### **9.4 - Minimum de participants requis pour la réalisation d'un voyage :**

Lorsque la réalisation d'un voyage ou d'un circuit est subordonnée à un nombre minimal de participants, l'insuffisance du nombre de participants sera un motif valable d'annulation sans indemnité, à condition que le client ait été informé au plus tard 78 jours avant le départ.

### **Article 10 – Durée du voyage**

Pour les séjours et les circuits, la durée du séjour (du circuit) court à compter du lieu de rendez-vous à l'aéroport d'arrivée au Vietnam, Cambodge, Laos, jusqu'à la date de départ du Vietnam, Cambodge, Laos (cas général : Ho Chi Minh Ville, Hanoi, Phnom Penh, Siem Reap, Vientiane, Luang Prabang).

Les prix sont calculés sur un nombre de nuitées passées à destination (et non de journées).

En raison des horaires des vols internationaux entre l'Europe et le Vietnam, Cambodge, Laos (rappel : vols achetés par le client sans service de EURO VIETNAM DIVING), le client pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou son séjour pourra se trouver prolongé de quelques heures. Dans ce cas, les repas supplémentaires resteront à sa charge.

La prise de possession et la restitution de la chambre par le client se fera selon les usages de l'hôtellerie et aucune réclamation ou demande de remboursement du client à cet égard ne sera prise en compte.

### **Article 11 – Conditions de pratique de la plongée sous-marine au Viêt Nam et responsabilités**

#### **11.1 - Responsabilité spécifique pour la pratique de la plongée sous-marine**

EURO VIETNAM DIVING n'a pas les moyens matériels de vérifier le niveau de pratique en plongée sous-marine déclaré par le voyageur lors de sa réservation.

Chaque client doit obligatoirement s'assurer qu'il est en bonne santé et qu'il ne présente aucune contre-indication à la pratique de la plongée sous-marine. Le client devra pouvoir justifier de son niveau de plongée auprès du centre (passeport de plongée et/ou carte de certification).

Pour tout séjour plongée sous-marine au Viêt Nam, les documents suivants sont nécessaires et devront être présentés à nos centres locaux Rainbow Divers Vietnam ou Cham Island Diving.

Pour tous plongeurs :

- un certificat médical en cours de validité de moins d'un an,
- une assurance en responsabilité civile au minimum (par exemple assurance Lafont proposée avec la licence FFESSM en cours de validité).

Et pour les plongeurs justifiant d'un niveau de pratique :

- la carte de niveau Cmas, PADI, SSI ...
- le carnet de plongées.

En cas d'oubli, le client encourra le risque d'être interdit de plongée pendant toute la durée du séjour, sans qu'aucun remboursement, ni dédommagement ne puisse être exigé.

Quelque soit le niveau de plongée, une plongée dite de réadaptation est parfois obligatoire. A l'issue de cette plongée, le responsable du centre sera seul juge des capacités du plongeur.

**EURO VIETNAM DIVING vous recommande vivement de souscrire une assurance optionnelle couvrant la pratique de la plongée sous-marine (par exemple Lafont ou DAN International).**

#### **11.2 - Confirmation des dates de plongée pré-réserveres auprès du centre local**

Dès leur arrivée sur le lieu de plongée, les plongeurs doivent se rendre (ou contacter par Whatsapp) au centre de plongée local pour confirmer leur présence, caler le planning prévisionnel de plongées préprogrammé, remplir les formalités administratives et confirmer les tailles des équipements fournis par le centre.

#### **11.3 Conditions de remboursement des plongées non-faites**

Seules les plongées qui auront été annulées pour :

- **raisons de sécurité** telles que mauvaises conditions météorologiques, interdiction de sortir du port décrétée par les autorités maritimes ...);
  - toutes autres décisions prises par notre centre de plongée ;
- et qui n'auront pu être proposées à une autre date, pourront être remboursées par EURO VIETNAM DIVING, après accord préalable du centre de plongée concerné.

Aucun remboursement ne saurait être demandé lorsque la non fourniture d'une ou plusieurs plongées relèvent de tout autre fait, tels que les raisons de santé, refus pour raisons personnelles du plongeur, niveau de plongée non justifié...

EURO VIETNAM DIVING ne pourra en aucun cas être tenue responsable des incidents ou accidents survenus durant la plongée.  
**En cas de problèmes ou de litiges, seule la responsabilité civile de Rainbow Divers Vietnam ou de Cham Island Diving ou de Con Dao dive Center (centres de plongée agréés PADI partenaire de EURO VIETNAM DIVING) sera engagée.**

Le nombre de plongées prévu dans le forfait est nominatif.

### **Article 12 – Convocation**

**12.1-** Après avoir soldé son dossier, EURO VIETNAM DIVING transmettra par email au client son dossier de voyage. Le client sera averti en temps réel de toutes les modifications par tout moyen permettant à EURO VIETNAM DIVING d'obtenir un accusé de réception. Il est important d'arriver à l'aéroport avec tous les documents composant le dossier de voyage.

**12.2 -** EURO VIETNAM DIVING rappelle au client de se présenter 2 heures avant l'heure de décollage sur les vols courts courriers au Vietnam, Cambodge, Laos et Thaïlande et 3 heures avant pour les vols longs courriers au départ d'Europe. Dans tous les cas, EURO VIETNAM DIVING invite les clients à se renseigner avant le départ et à prendre en compte le temps d'attente du aux formalités de douanes et de police. La clôture de l'enregistrement se fait généralement 1 heure avant le décollage mais le client est invité à se renseigner avant le départ.

### **Article 13 – Formalités administratives et sanitaires**

Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage. Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à 6 mois après la date de retour, avec des pages vierges pour les visas ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation et des fonds suffisants et une attestation d'assurance assistance. Les inscriptions d'enfants qui figurent d'ores et déjà sur les passeports des parents en cours de validité, demeurent valables sous réserve que l'enfant soit âgé de moins de 15 ans, sauf pour se rendre ou transiter aux Etats-Unis et/ou pour se rendre dans différents pays qui exigent un passeport nominatif pour les mineurs. Dans ce cas, les enfants ne peuvent plus être inscrits sur le passeport des parents. Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport, dont la validité est de 5 ans et d'une autorisation de sortie de territoire si l'enfant mineur n'est pas accompagné d'une personne ayant l'autorité parentale.

Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa...).

Les clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, couples, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements.

Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Il en va de même pour les escales, les transits...

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés. Certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques; le client doit être en possession de leur carnet de vaccination à jour.

En cas de survenance d'un évènement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la conclusion du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, EURO VIETNAM DIVING pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. EURO VIETNAM DIVING peut aussi être amené à annuler le séjour du client.

### **Article 14 – Obligation d'information à la charge du client**

Le client doit informer EURO VIETNAM DIVING, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.). Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux.

Le client doit veiller à donner son identité exacte lors de la conclusion du contrat de voyage.

Si les renseignements fournis à EURO VIETNAM DIVING ne correspondent pas aux documents d'identité du client, notamment ses noms et prénoms, ou leur orthographe, le client devra supporter l'ensemble des frais de réémission ou d'annulation y afférents.

Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle avec les formalités de police, sanitaire et de douane imposés pour le franchissement des frontières.

EURO VIETNAM DIVING remplit son devoir d'information en indiquant à ses clients ces formalités à accomplir grâce au lien <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>; site internet du Ministère des Affaires Étrangères.

En tout état de cause, le respect de ces formalités et la prise en charge des frais y afférents sont de la seule responsabilité du client.

Un client qui ne pourrait embarquer sur un vol (que ce soit au départ, en escale ou en transit) faute de présenter les documents exigés (passeport, visa, billet, justificatif des tarifs spéciaux ...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

### **Article 15 – Assurances optionnelles multirisques**

Aucune assurance n'est incluse dans nos tarifs. Même si vous estimez être couvert par une assurance assistance-rapatriement personnelle dans le cadre des garanties de votre carte bancaire, ou assurance privée, par expérience et pour votre sécurité, EURO VIETNAM DIVING vous recommande vivement de souscrire une des assurances Multirisques mentionnées ci-dessous spécialement étudiées pour les voyages touristiques :

**Assur-Travel** : <https://www.assur-travel.fr/>

SAS au capital de 100 000 € ayant son siège social Zone d'activité ACTIBURO – 99 Rue Parmentier 59650 Villeneuve d'Ascq. RCS de Lille n° 451 947 378.

Entreprise régie par le code des assurances sous l'Autorité de contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest CS 92459 – 75436 Paris cedex 9.

Conformément à l'article 520-1-II b du code des assurances, Assur-Travel exerce comme courtier en assurances, immatriculée auprès de l'ORIAS sous le n° 07030650.

Cette immatriculation est vérifiable sur le site [www.orias.fr](http://www.orias.fr).

Comment souscrire :

[https://souscription.assur-travel.fr/B2C/souscription-assurance-vt/sp/euro\\_vietnam\\_diving](https://souscription.assur-travel.fr/B2C/souscription-assurance-vt/sp/euro_vietnam_diving)

Spécifiquement pour des voyages en long séjour :

[https://souscription.assur-travel.fr/B2C/sp\\_globetrotter/euro\\_vietnam\\_diving](https://souscription.assur-travel.fr/B2C/sp_globetrotter/euro_vietnam_diving)

Ces garanties sont souscrites auprès de la compagnie Mutuaide Assistance, par l'intermédiaire du Cabinet Assur-Travel. Elles comportent des limitations de garanties, plafonds, exclusions, et franchises. Vous pouvez télécharger la notice des garanties en assurance ci-dessous :

<https://www.assur-travel.fr/produits/assurance-voyage-touristique/>

En souscrivant l'une de ces assurances, vous reconnaisez en avoir pris connaissance des garanties correspondantes et d'en accepter les conditions générales.

Un exemplaire du contrat récapitulant les garanties et exclusions vous sera remis avec vos documents de voyage.

### **Article 16 – Responsabilités**

En aucun cas, EURO VIETNAM DIVING ne pourra être tenu pour responsable du fait de circonstances relevant de la force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client. La responsabilité de EURO VIETNAM DIVING ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

EURO VIETNAM DIVING ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des préacheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de EURO VIETNAM DIVING ne saurait être substituée à celle du transporteur aérien. EURO VIETNAM DIVING ne peut être tenue pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté (conditions climatiques, impératifs de sécurité entraînant des retards, de tout cas fortuit..). Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de EURO VIETNAM DIVING.

### **Article 17 – Transports Aériens**

**Rappel : EURO VIETNAM DIVING ne propose pas de vols internationaux entre l'Europe et le Vietnam, Cambodge, Laos.**

**17.1** - Pour les vols domestiques et transfrontaliers inclus dans les voyages à forfaits, entre le Vietnam, Cambodge, Laos, EURO VIETNAM DIVING confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières locales.

Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera portée à la connaissance du client dans les conditions des textes applicables précités.

**17.2** - Femmes enceintes ou personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant. Les compagnies aériennes peuvent exiger, avant l'embarquement, un certificat médical mentionnant notamment le terme de leur grossesse. Dans tous les cas, les compagnies aériennes peuvent refuser le transport des femmes enceintes ou des personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant.

**17.3** - Passagers mineurs. Les parents d'enfants mineurs sont tenus de se renseigner sur les formalités particulières à accomplir. Les compagnies aériennes peuvent refuser le transport de mineurs non accompagnés ou subordonner leur transport à la réservation d'un billet avec une tarification particulière correspondant à leur prise en charge par les compagnies aériennes. Les clients sont invités à se renseigner auprès des compagnies aériennes.

**Euro Viêtnam Diving SAS, RCS Evry, SIRET : 539 591 859 00019, Atout-France IM091130001, Garantie Financière : Groupama Assurance-Crédit ; RC PRO : Groupama. Siège social : 14 bd Alsace-Lorraine 91170 Viry-Châtillon France. Tel +33(0)6 09 10 67 55.**

**17.4 - Bagages.** Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux au Vietnam, Cambodge et Laos, et selon les compagnies EURO VIETNAM DIVING renseignera le client à ce sujet. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à un supplément de bagage resteront à la charge exclusive du client. En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne.

**17.5 - Animaux / Bagages encombrants.** Les personnes qui souhaitent voyager avec un animal ou encore emporter des bagages encombrants (tels que des instruments de musique, du matériel de golf ...) sont invitées à se renseigner auprès de la compagnie aérienne concernée afin de vérifier les conditions auxquelles le transport est possible.

**17.6 - Personnes à mobilité réduite.** Les personnes à mobilité réduite ou nécessitant une assistance particulière sont invitées à se renseigner auprès de la compagnie aérienne avant d'effectuer leur réservation.

**17.7 - Conseil :** EURO VIETNAM DIVING conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

#### **Article 18 – Cession du contrat de voyage**

Lorsqu'il porte sur un séjour ou un circuit, le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...). Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance. Le client est tenu d'informer EURO VIETNAM DIVING de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage ou du séjour.

**La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais de cession de 100 € dus solidairement à EURO VIETNAM DIVING par le cédant et le cessionnaire si un nouveau contrat est établi au nom du cessionnaire. Ces montants sont destinés à couvrir forfaitairement les frais administratifs générés par les formalités de cessions.**

Si le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier au Vietnam, Cambodge ou Laos, des frais de cession supplémentaires, correspondant aux frais qui seraient facturés par la compagnie aérienne, seront appliqués au client. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

#### **Article 19 – Réclamations**

Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être constatée sur place, signalée et justifiée le plus tôt possible, par écrit, par le client au prestataire concerné (Réceptif précisé au voucher ou au centre de plongée concerné), ainsi qu'à l'organisateur ou son représentant.

Aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte.

Toute réclamation relative à un voyage doit être adressée par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception accompagnée, le cas échéant, du constat écrit du prestataire local, à l'adresse suivante :

**Euro Vietnam Diving, 14 boulevard Alsace-Lorraine, 91170, Viry-Chatillon, France.**

Le délai de réponse est à priori de 4 semaines.

L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation.

Faute de présentation de justificatifs, EURO VIETNAM DIVING ne peut expressément garantir une issue favorable à la réclamation présentée.

#### **Article 20 – Données personnelles**

EURO VIETNAM DIVING collecte, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, des données à caractère personnel dans le cadre des commandes passées auprès de EURO VIETNAM DIVING.

La collecte de ces données permet à EURO VIETNAM DIVING de gérer les demandes des clients et d'assurer l'exécution des contrats passés avec EURO VIETNAM DIVING.

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à EURO VIETNAM DIVING. A défaut de fourniture de ces informations par les clients, leurs demandes ne peuvent pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. EURO VIETNAM DIVING pourra, pour les besoins du séjour, être amenée à transmettre ces données à ses prestataires (hôteliers, transporteurs...) dont certains sont situés en dehors de l'Union Européenne.

Par ailleurs, les données des clients pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale par l'envoi d'offres promotionnelles ou commerciales dans les conditions prévues par la loi.

Ces données pourront également être transmises aux prestataires de EURO VIETNAM DIVING.

D'une manière générale, les clients disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données les concernant conformément aux dispositions de la loi précitée auprès de EURO VIETNAM DIVING, 14 boulevard Alsace-Lorraine, 91170 Viry-Chatillon, France.

**Article 21 – Vols et pertes**

EURO VIETNAM DIVING n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels ou, dans tout autres véhicules de transports publics (taxis, trains ,bus ...). Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur et les titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts.

**Article 22 – Divers**

Chambre triple/individuelle : dans certains cas, la chambre triple peut être une chambre double dans laquelle est rajouté un lit d'appoint, réduisant ainsi l'espace disponible. Les chambres individuelles sont en général plus petites et moins bien situées que les autres.

**Article 23 – Droit Applicable**

Tout contrat conclu entre EURO VIETNAM DIVING et le client est soumis au droit français.

A défaut de résolution amiable, tout différent sera soumis aux tribunaux compétents français.

Saisine du Médiateur du Tourisme : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R46367>

Le client reconnaît avoir pris connaissance des CGV/CGP et d'en accepter les conditions.

Il reconnaît également avoir été informé de la possibilité de souscrire une assurance optionnelle multirisques et de l'avoir :

**Accepté**

**Refusé**

**(rayer la mauvaise réponse)**

En cas d'acceptation d'une assurance optionnelle multirisques, le client reconnaît avoir reçu et pris connaissance des conditions générales et spéciales des assurances souscrites.

En cas de refus, le client s'engage, avant son départ, que son contrat d'assurance assistance/rapatriement est valable dans le pays où il se rend.

Le client déclare être bien informé(e) des conditions d'éloignement des centres de secours dans lesquelles se déroulera le voyage et décharge l'agence EURO VIETNAM DIVING de toute responsabilité en cas d'assistance médicale ou de rapatriement.

Il s'engage à faire son affaire personnelle des frais d'assistance médicale et de rapatriement qui pourraient être engagés pour son compte par EURO VIETNAM DIVING.

Il s'engage à se munir pendant le voyage de son contrat d'assistance/rapatriement (compagnie d'assurances, n° du contrat et téléphone d'assistance)

**Lieu, date et signature du client :**