

Naventia – Politique de frais d'annulation (Agence de voyage réceptive à Tenerife)

Version 1.0 — Date d'effet : 04/05/2025 — Remplace et annule toute version antérieure.

1) Objet et champ d'application

La présente politique définit les **frais d'annulation** et **conditions de modification** applicables aux prestations vendues par **Naventia** (agence réceptive basée à Tenerife) : hébergement, transferts, location de voiture, cours/location de sports nautiques (kitesurf/wingfoil/windsurf/surf), activités et séjours « à la carte » ou « à forfait ». Elle s'applique à toute réservation confirmée par acompte ou paiement intégral.

2) Définitions utiles

- **Client** : toute personne ou groupe ayant réservé auprès de Naventia.
- **Prestataires** : hôtels/appartements, écoles de sport, loueurs, transporteurs, etc.
- **Acompte** : somme versée pour confirmer la réservation.
- **No-show** : non-présentation le jour de la prestation sans information préalable.
- **Force majeure** : événement imprévisible, irrésistible et extérieur rendant impossible l'exécution de la prestation (catastrophe naturelle, fermeture administrative, grève générale des transports, etc.).

3) Barème standard des frais d'annulation (séjours/forfaits « packagés »)

Sauf conditions spécifiques du prestataire indiquées au devis/contrat :

- **> 60 jours avant l'arrivée** : **Frais de dossier 45 €** par dossier (**+ 0 %**) du montant total.
- **60 à 31 jours** : **20 %** du montant total (min. 45 €).
- **30 à 21 jours** : **35 %** du montant total.
- **20 à 8 jours** : **60 %** du montant total.
- **7 à 3 jours** : **80 %** du montant total.
- **< 72 h / No-show** : **100 %** du montant total.

Important : certains tarifs **Non Remboursables (NR)** ou « Early booking »/« Hot deal » peuvent être soumis à **100 % de frais dès la confirmation**. Ces conditions priment sur le barème standard lorsque mentionnées au devis.

4) Barème par type de prestation « à la carte » (hors forfaits)

- **Hébergement seul** : selon les conditions de l'établissement (souvent 100 % si NR / 1 à 7 nuits de pénalité selon saison).
- **Location de voiture** : **20 €** jusqu'à **72 h** avant prise en charge ; **100 %** < 72 h (ou selon loueur).
- **Transferts privés** : **50 %** ≥ 48 h ; **100 %** < 48 h.
- **Cours/Location (kite/wing/windsurf/surf)** : **0 %** ≥ 72 h ; **50 %** entre 72 h et 24 h ; **100 %** < 24 h ou no-show.

5) Conditions météo et sécurité (sports nautiques)

La sécurité prime. En cas de **conditions météo défavorables** (vent insuffisant/excessif, houle dangereuse), le **prestataire** peut :

1. **Reprogrammer** la session sans frais sur la période du séjour ;
2. Proposer un **avoir** valable **12 mois** ;

Les décisions d'annulation/report appartiennent au **monitor/école**. Naventia n'est pas responsable des variations météo.

7) Modifications demandées par le client

- **Changement de dates/noms/horaires** (quand autorisé) : **50 €** par dossier + **surcoûts prestataires**.
- Toute modification < **7 jours** avant l'arrivée peut être considérée comme **annulation partielle** avec application du barème.

8) Annulation du fait de Naventia ou d'un prestataire

Si l'annulation est imputable à Naventia ou au prestataire (hors force majeure), le client obtient :

- **Remboursement intégral** des sommes versées pour la prestation concernée **ou** une **prestation de remplacement équivalente ou supérieure** sans surcoût.
- En cas de différence de qualité/prix à la baisse, **remboursement de la différence**.

9) Force majeure et circonstances exceptionnelles

En cas de **force majeure** ou circonstances exceptionnelles (p.ex. fermeture d'espace aérien, état d'alerte, catastrophes), les **frais réels et non récupérables** auprès des prestataires peuvent rester **à la charge du client**. Naventia s'engage à **négocier au mieux** des reports/crédits et à **minimiser les frais**.

10) Acompte, solde et remboursements

- **Acompte standard** : 30 % à la réservation (non remboursable si tarif NR).
- **Solde** : J-15 (ou selon devis).
- **Délais de remboursement** : sous **14 jours ouvrés** après validation du montant dû.
- Les remboursements s'effectuent **via le même moyen de paiement** quand c'est possible.

11) Procédure d'annulation

Toute demande doit être **écrite** (email/WhatsApp professionnel) et devient effective à la **date et heure de réception** par Naventia :

- Email :naventiatrips@gmail.com
 - WhatsApp pro : 0682608031
- Merci d'indiquer : **nom, référence de dossier, dates, prestations à annuler.**

12) Groupes et haute saison

Pour les **groupes (≥ 8 pax)** et périodes de **haute saison** (Noël/Nouvel An, Pâques, été, ponts en Espagne/France), des **conditions spéciales** et **acompte majoré** peuvent s'appliquer (souvent **100 % non remboursable** sous 30 jours). Ces conditions sont précisées au devis/contrat.

13) Frais de dossier et services tiers

Les **frais de dossier (45 €)** couvrent le suivi, la coordination et l'émission de documents. Les **frais/commissions des plateformes tierces** (Adékua, OTA, passerelles de paiement) restent à la charge du client si non remboursés par ces plateformes.

14) Assurance

Naventia **recommande fortement** de souscrire une **assurance annulation/multirisques voyage** incluant les sports nautiques. L'absence d'assurance ne dispense pas des frais dus.

15) Réclamations et médiation

En cas de litige, merci de nous écrire à naventiatrips@gmail.com . Si aucune solution amiable n'est trouvée, le client peut recourir à un **système de médiation/consommation** reconnu en Espagne (**Sistema Arbitral de Consumo**) ou à la **plateforme européenne ODR**.

16) Droit applicable et juridiction

La présente politique est soumise au **droit espagnol**. Tout différend relève des **tribunaux de Santa Cruz de Tenerife**, sous réserve des dispositions protectrices applicables au consommateur.

Naventia — Agence réceptive Tenerife

Adresse : Calle Alemania n5 pt 9

Email : naventiatrips@gmail.com

Tél./WhatsApp 0882608031

RCS / NIF :B76769520

Garantie financière & RC pro : [à compléter]

Traitement des données (RGPD) : vos données sont utilisées uniquement pour la gestion de votre dossier, conformément à notre politique de confidentialité.