

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

SAS TRANSPORTS LE DIVENAH
ZS de Talhouët, 56330 PLUVIGNER - commercial@ledivenah.fr
RCS Oriental 312 575 3119

PREAMBLE

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de décrire les modalités de vente des prestations de séjours proposés par Voyages LE DIVENAH.
Dans le cadre d'un contrat pour un groupe, le client (responsable du groupe) se doit de communiquer aux adhérents du voyage, l'ensemble des conditions générales et particulières de ventes et toutes les conditions d'inscription afin que les adhérents disposent du maximum d'information préalable.
Conformément à l'article L.211-8 du Code de tourisme, la brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur, le formulaire d'information et les présentes conditions générales de vente constituent l'information précontractuelle communiquée au client avant son voyage. L'organisateur s'engage à informer ce dernier, préalablement à la signature du bulletin d'inscription (« contrat »). En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le bulletin d'inscription, le formulaire d'information et les présentes conditions générales de vente constituent, avant leur signature par le client, l'information précontractuelle, visée par l'article L211-8 du Code du tourisme. Le bulletin d'inscription sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.
Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, le client, en acceptant, par sa signature, que Voyages LE DIVENAH pourra apporter des modifications aux informations précontractuelles communiquées au client notamment aux 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, aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage, etc.
Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente ainsi que du descriptif de la prestation choisie.

ARTICLE 1 - PRIX

Les prix indiqués dans la brochure, devis ou programme ont été établis sur les informations connues au 20/12/2019. Ils ne sont pas contractuels, sont indicatifs et peuvent être modifiés ; une erreur typographique étant toujours possible, le prix et les dates de nos voyages seront confirmés par votre agence de voyages lors de l'inscription. Certaines dispositions des présentes ne s'appliquent pas aux ventes spécifiques ou spéciales ou promotionnelles ou privées. Les dispositions spécifiques sont communiquées au client à la réservation.
Nos prix sont exprimés en euros et sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans les programmes. Les prix peuvent varier en fonction des dates et du nombre de participants annoncés. La durée du voyage tient compte du nombre total de jours du voyage ; elle commence à l'heure de convocation à l'aéroport de départ en France et se termine à l'heure d'arrivée en France le dernier jour. Ils sont basés sur un certain nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Si elle n'est pas des horaires imposés par les compagnies aériennes la première et la dernière nuit se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Attention : la TVA (ou GST) en France et dans les autres pays de destinations éventuellement concernés (GST), les taxes aériennes ainsi que les hausses de carburant restent susceptibles de modification à tout moment et sans préavis. Voyages LE DIVENAH se réserve le droit de répercuter ces augmentations. Des taxes environnementales peuvent également être mises en place par différents pays dont Voyages LE DIVENAH n'a pas la connaissance lors de devis. Ces taxes peuvent être réclamées au client sur place lors du départ de ou des hôtels(. Elles ne peuvent donner lieu à aucun remboursement de la part de Voyages LE DIVENAH. Si ces taxes sont payables de France avant le départ, Voyages LE DIVENAH se réserve le droit de les répercuter sur le prix de vente. Toute augmentation doit être signifiée au client au moins 30 jours avant le départ (sauf pour les taxes aéroport).

ARTICLE 2 - ACOMPTE ET PAIEMENT DU SOLDE

Acompte de 30 % par client (sauf cas particulier) + le montant de l'assurance. Règlement du solde 35 jours avant le départ pour tous nos voyages

ARTICLE 3 - CESSIION DU CONTRAT

Conformément à l'article L.211-11 du Code de tourisme, le client peut, moyennant un préavis de 10 jours adressé par lettre recommandée avec avis de réception à Voyages LE DIVENAH, céder le contrat en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse du(des) cessionnaire(s) et des participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (modes d'hébergement et de pension identiques) même formule de voyage, même nombre de passagers; en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge). Cette cession entraine les frais suivants à acquitter par le cédant :

Pour les voyages en autocar :

- Jusqu'à 30 jours avant le départ : sans frais.
 - De 29 jours à 15 jours avant le départ : 45€ par personne.
 - De 14 jours à 7 jours avant le départ : 155€ par personne.
- Pour les voyages en avion :
- Jusqu'à 30 jours avant le départ : 100€ par personne.
 - De 29 jours à 15 jours avant le départ : 200€ par personne.
 - De 14 jours à 7 jours avant le départ : 300€ par personne.
- Dans certains cas (sur justificatifs) et en particulier si les billets d'avion sont déjà émis, les frais de cession pourront être plus élevés.

ARTICLE 4 – ANNULATION DU VOYAGE

a) Du fait du client

En cas d'annulation par le client, le remboursement du montant du voyage hors assurance (si contracté) interviendra déduction faite des montants précisés ci-dessous a titre de dédit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ. Les frais sont les suivants :

- Jusqu'à 30 jours avant le départ : Frais de dossiers (non remboursables) : 35 € pour les voyages en autocar, 75 € pour les avions moyens courriers, 100 € pour les avions longs courriers et croisières + le montant de la cotisation d'assurance, si souscrite. Taxes aéroports YQ et YR non remboursables (susceptible de modification sans préavis)
- Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % du montant du voyage.
- Entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage.
- Entre 7 et 2 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage.
- Moins de 2 jours du départ : 100 % du montant du voyage.

Si le client a souscrit l'assurance annulation n°6800 670 et doit annuler avant le départ, les frais d'annulation seront remboursés par l'assurance ainsi que les surcharge carburant que les compagnies aériennes ne remboursent pas, dans le cadre des garanties énoncées dans le contrat remis au moment de la signature du contrat, déduction faite d'une franchise de 30 € par personne (20% du montant des frais d'annulation avec un minimum de 100 €/personne si le motif d'annulation est couvert par la garantie « tour cas imprévus»). Dans tous les cas, le montant des assurances n'est pas remboursable. Par ailleurs, l'interruption du voyage par le client, sa renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait (ou en supplément du prix du forfait), ne donne lieu à aucun remboursement.

Nos forfaits sont calculés sur la base de contingents aériens et dans la limite de nos stocks disponibles. Une fois ce stock épuisé, Voyages LE DIVENAH se réserve le droit de proposer à ses clients des contingents supplémentaires et d'appliquer des

suppléments aériens en fonction des disponibilités lors de la réservation à la demande des clients. Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la « convocation départ », de même s'il ne peut présenter les documents de police en cours de validité ou de santé exigés pour son voyage (passeport, visas, carte d'identité, certificat de vaccinations...). Voyages LE DIVENAH ne peut être tenu pour responsable d'un retard de préacheminement aérien ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non présentation du passager au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

b) Du fait de l'organisateur

Si Voyages LE DIVENAH ne peut exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, cette dernière pourra résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués. Dans ce cas, Voyages LE DIVENAH n'est pas tenue à une indemnisation supplémentaire et notifiera la résolution du contrat au client dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.
Par ailleurs, Voyages LE DIVENAH pourra résoudre le contrat et rembourser intégralement le voyage, sans être tenue d'une indemnisation supplémentaire si le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que Voyages LE DIVENAH notifie la résolution du contrat au plus tard :

- 20 jours avant le début du voyage ou du séjour si le voyage dure plus de six jours ;
- 7 jours avant le début du voyage ou séjour si le voyage dure entre deux et six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyage de nuit dur plus de deux jours. Dans les autres cas, si Voyages LE DIVENAH décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution (report sur un autre voyage), Voyages LE DIVENAH rembourse le client de l'impartialité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Le cas échéant, Voyages LE DIVENAH procédera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. Sur les vols affrétés ou spéciaux, un minimum de passagers est nécessaire par rotation aérienne afin de garantir le départ de l'avion. Dans le cas contraire, l'avion pourra faire un stop dans une autre ville afin de compléter l'appareil.

ARTICLE 5 - ASSISTANCE ET ASSURANCES

- ASSISTANCE: des garanties Assistance-rapatriement médical et frais médicaux sont proposées en option pour les voyages de plus d'une journée. Ce contrat est souscrit auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE sous le contrat n°114071

- ANNULATION – PERTE DE BAGAGES – CAS IMPREVUS : Notre agence propose de souscrire par l'intermédiaire d'ASSUR-TRAVEL - 99 rue Parmentier - 95650 VILLENEUVE d'ASQ, un contrat facultatif de la société TOKIO MARINE KILN n° 65 800 qui, en outre permet de bénéficier d'une garantie d'indemnisation. Il appartient aux clients de prendre connaissance des garanties, ainsi que des exclusions sur le dépliant de l'assurance qui est remis à la signature du contrat.

ARTICLE 6 - APTITUDE AU VOYAGE ET SITUATIONS PARTICULIÈRES

Voyages LE DIVENAH se réserve le droit de refuser la participation au voyage à toute personne dont la tenue ou la conduite serait de nature à nuire au bon déroulement du voyage. De même si le comportement d'un voyageur nuit au bon déroulement du voyage ou à la quiétude des autres clients, Voyages LE DIVENAH pourra être amenée à exclure l'intéressé sans dommage, ni intérêt.

ARTICLE 7 - PERTES ET VOLS

Voyages LE DIVENAH n'est pas responsable des vols commis dans les moyens de transport, les restaurants et les hôtels ainsi que dans tout autre lieu dans lesquels pourront se trouver les clients pendant leur voyage. Les objets précieux et bijoux doivent être déposés dans les coffres des hôtels. Les clients sont seuls responsables des objets perdus, oubliés ou volés lors des voyages. Voyages LE DIVENAH décline donc toute responsabilité en cas de détériation ou vol dans l'autocar, l'hôtel ou lors des transferts. Voyages LE DIVENAH attire l'attention de ses clients sur le fait qu'elle ne peut en aucun cas être tenue pour responsables des objets oubliés et qu'elle ils ne se chargeant ni de leur recherche ni de leur rapatriement.

ARTICLE 8 - TRANSPORTS

Le nom des compagnies aériennes est mentionné à titre indicatif (sous réserve de modifications) et demeure non contractuel. Une confirmation de l'identité de la compagnie aérienne est communiquée au client au plus tard huit jours avant le départ ou le début de l'itinéraire du contrat si celle-ci intervient moins de huit jours avant le début du voyage.
En cas de modification de l'identité du transporteur, Voyages LE DIVENAH en informe le client dès que possible et au plus tard au moment de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement.

a) Responsabilité des transporteurs

La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages présentées dans les brochures ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celles-ci, est limitée en cas de dommages, plaintes ou de réclamations de toute nature, au transport aérien dans l'autocar, l'hôtel ou lors des transferts. Voyages LE DIVENAH n'aurait vu sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou transport de passagers.

b) Conditions spéciales vols affrétés et vols réguliers

Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'un remboursement (même dans le cas d'un report de date). Les organisateurs se réservent le droit de modifier la compagnie aérienne, le type d'appareil, de regrouper sur une même ville de départ plusieurs autres villes de départs, d'effectuer des escales en cours du voyage et d'acheminer les participants par voie de surface (train, autocar, minibus, taxi...) ou par tout itinéraire ou autre vol possible, vers les lieux de séjours, dans le cas où le minimum au départ de la ville d'origine n'est pas atteint. Ce minimum varie selon la capacité totale de l'appareil (70 participants environ). De plus, en raison de l'intensité du trafic aérien, et suite à des événements indépendants de notre volonté (grève, incidents climatiques, techniques...) des retards peuvent avoir lieu. Voyages LE DIVENAH reste tributaire des horaires parfois fluctuants transmis par les compagnies aériennes. Ceux-ci peuvent être modifiés jusqu'au jour de départ et leurs bagages indiqués sur les billets d'avion ne sont pas contractuels et peuvent être modifiés à tout moment par la compagnie aérienne. Dans tous les cas, les horaires de retour seront confirmés au client par les représentants de Voyages LE DIVENAH sur place. Il convient donc de considérer que le premier et dernier jour sont consacrés uniquement au transport. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas de pré et post achèvement émis sur un même billet. Les prix sont calculés forfaitairement sur la base de nos tarifs de plusieurs jours, le client pourra donc être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée et au départ, soit en raison des horaires ou retard d'arrivée, soit en raison des usages de l'hôtellerie internationale (mise à disposition des chambres après 15h le jour d'arrivée et libération des chambres avant 12h le jour du départ) sans avoir pour autant droit à un dédommagement si le programme est respecté dans son intégralité. Sur les vols réguliers, les plateaux repas servis à bord remplacent les repas qui vous auraient été servis à l'hôtel à la même heure. Sur les vols spéciaux, les compagnies proposent souvent des prestations payantes à bord, telles que des sandwichs ou boissons, prestations soumises à l'acceptation du client. Afin d'assurer les voyages dans les meilleures conditions possibles pour les voyageurs, Voyages LE DIVENAH est parfois contrainte d'effectuer des changements de compagnies, ou de subir des changements de plan ou d'horaires

de vols. Ces événements peuvent entraîner des modifications du programme dans l'ordre des visites ou des étapes. Voyages LE DIVENAH ne peut pas être tenu responsables d'un quelconque dommage, le programme étant respecté dans tous les cas.

c) Voyages en autocar

1- Places dans l'autocar : lors des voyages « Individuels à la place » effectués avec les autocars de Voyages LE DIVENAH, les places sont attribuées par ordre d'inscription. Il est conseillé au client de s'inscrire longtemps à l'avance. Voyage LE DIVENAH se réserve en outre le droit de modifier sans préavis l'attribution des places en cas de nécessité ou pour vous assurer à ses clients un meilleur confort de route (ex : mise en service de 2 autocars au lieu d'un seul). Le placement, par Voyages LE DIVENAH, ne pourra pas être remis en question. Pour les voyages en avion, un roulement est effectué tout au long du circuit selon l'usage établi dans le pays...

2- Confort des autocars : Dans les formules autocar, la partie circuits des voyages est effectuée avec des autocars à grand tourisme de Voyages LE DIVENAH ou de l'un des nos partenaires, équipés de sièges inclinables, toilettes, climatisation (air pulsé ou air conditionné suivant les destinations et le climat). Les trajets d'approche et les transferts peuvent quant à eux être effectués au moyen de véhicules d'une autre catégorie (autocar, minibus, taxi...)

3 - Législation : Tous les circuits et voyages respectent la réglementation française ; ainsi, pour la sécurité des clients en France, le conducteur sera remplacé une journée pour tous les voyages supérieurs à 6 jours.

d) Formule avion

Pour les voyages avion, Voyage LE DIVENAH utilise des autocars locaux dont le confort est souvent inférieur à celui des autocars français (ex : Canada, USA, Vietnam, Cambodge...), il s'agit de grand tourisme "normales locaux".

ARTICLE 9 - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Les formalités administratives indiquées dans la brochure, programme ou devis s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Entre la parution de la brochure, devis ou programme et la date de départ, des modifications administratives ou sanitaires sont susceptibles d'intervenir. D'une façon générale, Voyages LE DIVENAH demande aux autres ressortissants de se renseigner auprès des autorités compétentes. Voyages LE DIVENAH ne peut être tenue pour responsable en cas de refus d'embarquement ou le passage d'une frontière.

Les enfants mineurs voyageant avec un seul parent ou sans parents doivent impérativement être munis d'une autorisation de sortie de territoire même en possession du passeport (susceptible de modification sans préavis renseignements demandés auprès des autorités compétentes). Lorsqu'un mineur, non accompagné par un parent ou une autre personne autorisée, voyage sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, il appartient au client de fournir à Voyages LE DIVENAH les coordonnées d'un contact sur le lieu de séjour. Les noms et prénoms figurant sur le titre de transport doivent être identiques aux noms et prénoms figurant sur la carte d'identité ou le passeport du voyageur. En aucun, Voyages LE DIVENAH ne sera tenue pour responsable et ne prendra en charge tous frais de modification et de réémission des titres de transport. Par conséquent, il appartient au client de s'assurer que lui-même et les personnes inscrites pour le voyage ou le séjour sont en règle avec les formalités de police, de douane et de santé exigées pour la réalisation du voyage ou séjour.

Conformément à son rôle de conseil, Voyage LE DIVENAH informe le client des risques sanitaires, climatiques, politiques, risques pays et santé encourus. Le client atteste à l'inscription que l'information lui a bien été communiquée. Le client peut consulter la rubrique conseil aux voyageurs du site www.diplomatique.gouv.fr.

ARTICLE 10 - QUALITE DU VOYAGE

Reclamations en cours de voyage :
Le client est tenu d'informer Voyages LE DIVENAH de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage en contactant le numéro d'urgence qui lui aura été donné lors de l'inscription.

Reclamation après le voyage :
Toute réclamation de défaillance doit être signalée à l'organisateur du voyage par lettre recommandée avec avis de réception, par l'intermédiaire de l'agence, dans le mois suivant le retour du client du voyage. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation. A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, un médiateur du Tourisme et du Voyage peut être saisi : ses coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur www.mtv.travel. Les retards ou grèves des compagnies aériennes ou maritimes ne relevant pas de la responsabilité de Voyages LE DIVENAH, aucun remboursement ne pourra être pris en considération. L'attention des participants est toutefois attirée sur les variantes existant selon les pays quant aux garanties légales et réglementaires des hôteliers, des transporteurs, et de tous autres prestataires de services. Le transport à destination peut être remplacé par une nuit à l'aéroport (ou proche) sans donner lieu à indemnisation. La classification hôtelière mentionnée est celle du pays concerne en "norme locale". Les normes sont spécifiques à chaque pays et ne correspondent généralement pas aux normes françaises. Les hôtels d'étapes réservés lors des circuits sont parfois en dehors des centres villes. L'animation dans certaines stations se prolonge généralement tard dans la nuit, le sommeil des clients peut s'en trouver quelquefois plus perturbé, principalement sur les côtes touristiques. L'application stricte des conventions sur les conditions de travail du personnel hôtelier peut lors d'arrivées tardives dans les hôtels entraîner le remplacement d'un diner chaud par un diner froid, ou le remplacement de celui-ci par le déjeuner du dernier jour. De même, les petits déjeuners pour les départs avancés peuvent être remplacés par un panier pressé. Les repas sont servis à l'assiette ou sous forme de buffet selon les hôtels et destinations. Ils sont basés sur une cuisine internationale tout en conservant les spécificités de chaque pays ou région comme les pâtes en Italie ou le riz en Asie.

ARTICLE 11 ACHAT DE PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES AU VOYAGE

Durant le voyage, les clients sont de plus en plus sollicités par les guides ou commerçants locaux pour des prestations complémentaires types soirées folkloriques, excursions supplémentaires, achats divers (bijoux, tapis, maroquinerie, spécialités locales...). Ces pratiques sont de plus en plus courantes. Voyages LE DIVENAH attire l'attention de ses clients sur le fait que ces activités et prestations se font sous l'entière responsabilité du client et que Voyages LE DIVENAH ne peut être tenue pour responsable en cas de problème de prix, qualité, accident, SAV... Séjours de vacances classiques proposés et réservés par Voyages LE DIVENAH s'effectuent sous sa responsabilité. Dans le cas contraire, Voyages LE DIVENAH ne pourra prendre en compte une quelconque réclamation à ce sujet.

ARTICLE 12 – LOGEMENT

Lors de l'inscription, il sera tenu compte des demandes de chambre ou cabine que les voyageurs désirent occuper sous réserve de disponibilité auprès des prestataires.

- CHAMBRE ou CABINE INDIVIDUELLE : Le supplément demandé pour l'octroi de chambre ou cabine à 1 lit d'une part, nous s'engage l'organisateur du voyage à nous assurer qu'il ne peut lui-même les obtenir des fournisseurs, leur nombre étant très limité (le tarif indiqué est valable jusqu'à 4 chambres par départ. Au-delà de ce chiffre, le coût du supplément peut être plus élevé, renseignements à l'inscription). Il n'existe aucune obligation pour les hôteliers d'assurer les chambres individuelles aux voyageurs en groupe, particulièrement en période de haute saison. De plus, celles-ci sont souvent moins bien situées que les chambres doubles, bien que plus chères. En cas d'impossibilité, le supplément sera remboursé en fin de voyage proportionnellement à la fourniture de ce service.

- CHAMBRE ou CABINE TRIPLE ou QUADRUPLE. En réalité des chambres (ou cabines) doubles dans lesquelles on ajoute un ou deux lits (d'appoint le plus souvent ou superposés).

ARTICLE 13 - MODIFICATIONS DES GÉNÉRALES CI DESSUS

Dans le cas de revente d'organismes de voyages organisés par des Tour-opérateurs, les conditions d'annulation, de modification ou les conditions particulières, d'assurances et d'annulations de l'organisateur concerné, se substituent aux présentes conditions générales. (Il appartient alors à chaque client de les réclamer.)
Dans le cadre d'un contrat pour un groupe, le client (responsable du groupe) se doit de communiquer aux adhérents du voyage, l'ensemble des conditions générales et particulières de ventes et toutes les conditions d'inscription afin d'avoir le maximum d'information préalable.

ARTICLE 14 - RESPONSABILITE CIVILE

Voyage LE DIVENAH a souscrit une assurance Responsabilité Civile professionnelle de AXA France N°1968416904. Adresse de l'assureur : AXA France IARD, 313 Terrasses de l'Arche, 92272 Nanterre.

ARTICLE 15 - GARANTIE FINANCIERE

Le garant de Voyages LE DIVENAH est GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION, 8-10 rue d'ASTORG, 75008 Paris
Voyages LE DIVENAH est immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages et Séjours (Atout France) sous le numéro IM056110002

ARTICLE 16 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations et données personnelles recueillies par Voyage LE DIVENAH (principalement nom, prénoms, état civil, coordonnées postales, numéros de téléphone, adresse électronique, etc.) sont enregistrées dans son fichier client. L'ensemble des informations collectées sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat et seront utilisées pour la bonne gestion des relations entre les parties, le traitement des réservations et la promotion des services de Voyages LE DIVENAH. Ces informations seront conservées aussi longtemps que nécessaire à l'exécution du contrat. L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés habilités à traiter ces informations. Voyage LE DIVENAH s'engage à ne pas céder, louer ou donner accès à des tiers aux données personnelles, sans le consentement du client, sauf à y être contrainté en raison d'un motif légitime (notamment obligation légale, lutte contre la fraude, exercice des droits de la défense).

Le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données. Sous réserve de la présentation d'un titre d'identité valide, le client peut exercer ses droits en contactant les Voyages LE DIVENAH, ZA de Talhouët - 56330 Pluvigner ou par mail : commercial@ledivenah.fr

Le fait de s'inscrire à l'un de nos voyages implique l'adhésion du client à l'ensemble des conditions mentionnées ci-dessus.

ARTICLE 17 – ABSENCE DE DROIT DE RETRACTION

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le client est informé qu'il ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour l'achat de prestations touristiques.

ARTICLE 18 - DROIT APPLICABLE - JURIDICTION COMPETENTE

Les contrats conclus entre Voyages LE DIVENAH et le client sont soumis au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français compétents.

ARTICLE 19 – DROITS ESSENTIELS PREVUS PAR LA DIRECTIVE UE 305/2302

Reprise ici du formulaire mis en place par l'arrêté du 1er mars 2018

La communication de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Voyages LE DIVENAH sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Voyages LE DIVENAH dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement en cas où elle deviendrait insolvable. Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations alternatives doivent être fournies. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela pertube considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas sa responsabilité.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Voyages LE DIVENAH a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION, 8-10 rue d'ASTORG, 75008 Paris) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Voyages LE DIVENAH.

Site internet sur lequel la Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national peut être consultée : <https://www.legifrance.gouv.fr>