

ne sont pas disponibles.

Pour votre tranquillité juridique et financière, **Cap Vert Authentique** travaille en étroite collaboration avec bynativ, son partenaire en France. Cette alliance a été mise en place afin de vous garantir d'une part l'organisation sans intermédiaire de votre séjour en toute sécurité et en toute liberté par **Cap Vert Authentique** et d'autre part de vous offrir une sécurité de paiement et la sécurité contractuelle que vous assure toute entreprise de tourisme régie par la loi française. A ce titre, le devis est établi par **Cap Vert Authentique** ainsi que les documents de voyage qui seront en votre possession. La facture, le bulletin d'inscription ainsi que le paiement de prestations en ligne sont effectués sous le nom de bynativ qui se charge de reverser les montants dus à **Cap Vert Authentique**.

1.2. Inscription

L'inscription est réalisée depuis le site Internet de **Cap Vert Authentique** à l'adresse suivante : capvert-authentique.com/profil

Vous devez vous rendre à la rubrique "Espace Client" en saisissant le code identifiant et le mot de passe indiqués par **Cap Vert Authentique** puis suivre les instructions pour effectuer votre inscription.

Nous attirons votre attention sur le fait que vous devez utiliser les noms et prénoms figurant sur votre passeport ou sur le document d'identité utilisé pour réaliser le voyage.

Une inscription est considérée comme définitive à compter de la validation du bulletin d'inscription et du règlement de l'acompte et / ou du solde, en fonction de la date d'inscription, via notre site, par la procédure d'inscription en ligne. Une fois le paiement effectué, un mail de confirmation vous est envoyé. Il comprend la confirmation de votre règlement ainsi que votre facture, téléchargeable par un lien.

Nous tenons à vous informer que la personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des différents participants au voyage s'engage à transmettre à chaque participant les informations fournies par **Cap Vert Authentique** concernant les prestations du voyage. Conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage.

2 - PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

2.1. Calendrier de paiement

Pour toute inscription réalisée plus de 35 jours avant la date du départ, vous devez payer un acompte de 35% du montant total des prestations réservées et le solde devant être réglé à 35 jours de la date de départ sans relance de notre part.

Pour toute inscription à moins de 35 jours de la date du départ, vous devrez régler en une seule fois la totalité du montant du voyage. Dans le cadre de votre voyage, vous avez la possibilité de souscrire à des garanties d'assurance voyage. Le montant de la prime est à payer à l'inscription.

Tout retard dans le paiement d'un acompte et/ou

du solde sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 5 ci-après.

2.2. Moyens de paiement

Tout paiement doit s'opérer par carte bancaire depuis votre Espace Client ou par virement bancaire.

2.3. Facture

Dès votre paiement de l'acompte ou du prix total de votre voyage, une facture sera émise à votre attention et elle sera consultable depuis votre Espace Client.

2.4. Modalités de révision du prix

A la facturation, le prix du voyage est ferme, définitif et en euros. Toutefois, conformément à l'article L 211-12 du Code du Tourisme, jusqu'à 20 jours du départ, nous pouvons opérer des ajustements à la hausse ou à la baisse, sans possibilité d'annulation/résolution de votre part, pour l'une ou l'autre (ou les deux) raisons suivantes :

- variation du coût des transports, résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie et/ou
- variation du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement dans les ports ou aéroports.

Des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires (taxes de séjour, redevances hôtelières (resortfees), frais de stationnement, entrée dans les parcs nationaux ...) peuvent être à régler pendant la réalisation du voyage par le voyageur. Ces frais non compris dans le prix total du voyage vous sont indiqués, le cas échéant, dans l'offre. Nous vous conseillons de vous munir d'un moyen de paiement approprié pour votre voyage.

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/des voyageurs.

Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés et pourra donner lieu à l'application des frais d'annulation visés à l'article 5 ci-après.

3 - INFORMATIONS VOYAGE

3.1. Formalités administratives et sanitaires

Avant d'entreprendre votre voyage, nous vous invitons à vous assurer que vous êtes administrativement en règle avec les formalités de police, de douane et de santé (passeport en cours de validité, possession du visa requis, le ou les autorisations de sorties de territoire pour les mineurs, le certificat de vaccination, vaccins recommandés). Il est vivement recommandé que vous vérifiez toutes les informations auprès des autorités concernées. Ni bynativ ni **Cap Vert Authentique** ne pourront, en aucun cas, être tenues pour responsables des conséquences du non-respect des règlements policiers, douaniers

Cap Vert Authentique définit ses conditions de vente (CDV) en fonction des spécificités des prestations de voyage proposées via son site capvert-authentique.com. Tout achat d'un voyage implique leur acceptation.

Nous attirons votre attention sur le fait que les prestations de voyages proposées depuis notre site internet capvert-authentique.com sont, au sens de la réglementation en vigueur, un forfait et à ce titre vous bénéficiez des droits reproduits à l'article 15 des présentes.

En cas de contradiction entre différentes versions des conditions de vente, la présente version PDF prévaudra.

1 - TRAITEMENT DE LA DEMANDE ET INSCRIPTION

1.1. Traitement de la demande

Cap Vert Authentique est une agence de voyage locale basée au Cap Vert. Nous vous proposons de construire votre voyage (hors prestations aériennes internationales) selon vos envies et mettons à votre disposition sur notre site des thématiques et exemples d'itinéraires et séjours afin de vous inspirer et vous donner des idées de budget.

Pour obtenir votre programme personnalisé du voyage souhaité, vous devez soumettre votre demande de devis via notre formulaire directement accessible par l'URL capvert-authentique.com. Généralement sous un délai de 48 heures, notre équipe vous proposera à partir de votre demande de devis (avec une durée de validité) un programme détaillé de voyage avec un prix ferme et définitif, tous frais, taxes et services compris, sauf les éventuels ajustements mineurs dans les prestations et ceux tarifaires prévus à l'article 2.4., ci-après. Le devis dispose d'une date de validité au delà de laquelle le tarif annoncé n'est plus garanti. En cas de dépassement de la durée de validité de votre devis, **Cap Vert Authentique** pourra établir, à votre demande, un nouveau devis.

Dès lors que vous nous confirmerez ce devis, dans son délai de validité, vous pourrez vous inscrire, sur le site Internet capvert-authentique.com, rubrique "Espace Client" en saisissant le code identifiant et le mot de passe indiqués par **Cap Vert Authentique**. Dès que vous aurez confirmé votre accord sur votre devis, nous procéderons à la réservation de vos prestations auprès de nos partenaires. En effet, les voyages sur mesure impliquent d'ajuster en permanence les prestations qui sont achetées en fonction des souhaits de nos clients voyageurs. Aussi, nous ne disposons pas en interne du stock de toutes les prestations pour pouvoir répondre à des demandes de voyages ultra personnalisés. Dans les meilleurs délais après votre inscription, nous vous informerons de l'état de la confirmation de vos prestations et, le cas échéant, nous vous proposerons des alternatives si des prestations

ou sanitaires, préalablement et au cours de votre voyage.

Cap Vert Authentique délivre les informations relatives aux formalités pour tous les ressortissants de nationalité française. Pour les autres nationalités, nous sommes à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches.

Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons que certains pays et/ou prestataires hors UE (notamment, les autorités douanières, les compagnies aériennes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et /ou des exigences relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle.

A cet effet, nous pourrions être dans l'obligation de communiquer à ces prestataires, les données suivantes :

- vos noms, prénom(s), date de naissance et sexe qui figurent sur le passeport ou CNI (si la destination le permet) que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA...),
- données relatives à un besoin d'assistance, enfants, personnes à mobilité réduite ou autres.

Il est important de préciser que si vous devez de votre côté remplir des formulaires administratifs pour l'accomplissement de votre voyage, vous devrez les renseigner avec les mêmes informations que celle transmises à **Cap Vert Authentique** à savoir, nom, prénom(s), date de naissance et sexe. A défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire (transit ou destination finale).

3.2. Informations sur la sécurité et les risques sanitaires

Cap Vert Authentique vous conseille de consulter la fiche pays relative à votre destination éditée par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) sur le site Internet www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux voyageurs".

Attention, ces informations peuvent évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement.

Cap Vert Authentique peut être amené à vous faire signer la fiche MEAE du (des) pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

Nous vous invitons également à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires impliqués par votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites <https://solidarites-sante.gouv.fr/> (ministère français des solidarités et de la santé) et www.who.int/fr/ (Organisation Mondiale de la Santé).

3.3. Accessibilité

Les voyages sont conçus sur mesure et permettent d'envisager des prestations adaptées à votre situation personnelle, en particulier si vous avez des contraintes pour vous déplacer et/ou réaliser toutes les activités inhérentes à un voyage d'agrément (transport, hébergement, excursions etc.). A l'occasion de l'expression de votre demande de voyage, nous vous invitons à nous faire part de toutes restrictions et/ou particularités vous concernant pour nous permettre de vous proposer des prestations

adaptées et accessibles, notamment en cas de mobilité réduite.

4 - MODIFICATIONS ET ANNULATIONS A LA DEMANDE DU CLIENT

4.1. Modifications avant le départ du voyage

Les frais induits par toute demande de modification (ajouts ou retrais) de prestations de voyage intervenant après l'inscription et avant la date de départ, seront à la charge des voyageurs et à régler par tous moyens auprès de **Cap Vert Authentique**. Ces frais ne sont pas remboursables au titre de l'assurance annulation souscrite.

4.2. Modifications pendant le voyage à la demande du client

Toute modification de programme faite à votre demande ne peut être mise en œuvre qu'après l'accord de **Cap Vert Authentique**. Les frais supplémentaires engagés par cette modification demeurent à votre charge et sont à régler sur place auprès de **Cap Vert Authentique**. Faute d'encaissement des paiements induits, **Cap Vert Authentique** ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées.

4.3. Interruption du voyage

Tout voyage interrompu par votre fait (pour des raisons de santé ou autre(s) motif(s)) n'ouvre droit à aucun remboursement des prestations non consommées de la part de **Cap Vert Authentique**. Les frais supplémentaires engagés de ce fait ne seront pas pris en charge par **Cap Vert Authentique** ni par bynativ.

5 - CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION/RÉSOLUTION

Si le(s) voyageur(s) inscrit(s) sur le BI se trouve(nt) dans l'obligation d'annuler leur participation au voyage, il(s) devra/ont en informer leur compagnie d'assurance et la personne qui a signé le BI doit en informer **Cap Vert Authentique** dès la survenance du fait générateur, par tout moyen écrit permettant d'avoir un accusé de réception : c'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. Nous attirons votre attention sur le fait que la compagnie d'assurance apprécie, en fonction des documents qui lui sont communiqués directement par son assuré, la date du fait générateur à l'origine de la décision d'annulation de la participation au voyage pour accepter de rembourser les frais d'annulation. La prime d'assurance, les frais de visa ne sont remboursables ni par **Cap Vert Authentique**, ni par bynativ, ni par l'assureur.

Selon les prestations prévues pour votre voyage et afin de tenir compte des contraintes imposées par nos prestataires, en cas d'annulation de votre part, nous pourrions vous appliquer (i) soit des frais d'annulation basés sur nos frais réels justifiés, (ii) soit le barème de frais d'annulation précisé au 5.1 ci-après. Sauf indication contraire, il sera fait application du barème prévu au 5.1 ci-dessous. Le voyageur sera informé de l'application du (i) ou du (ii) avant son inscription.

5.1. Barème des frais d'annulation totale

- Plus de 60 jours avant la date de départ : 35% du prix total du voyage
- De 60 à 31 jours avant la date de départ : 40%

- De 30 à 14 jours avant la date de départ : 45% du prix total du voyage
- De 13 à 7 jours avant la date de départ : 50% du prix total du voyage
- Moins de 7 jours avant la date de départ : 60% du prix total du voyage

5.2. Frais d'annulation partielle

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier (BI) annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants, il sera facturé par voyageur qui annule des frais d'annulation (barème art. 5.1 ci-dessus ou frais réels) à concurrence de la quote-part (prix total divisé par le nombre de voyageurs inscrits sur le même BI) du prix total se rapportant à chaque voyageur qui annule ainsi que, le cas échéant, par voyageur qui annule la totalité de la quote-part de frais induits par le maintien des prestations communes du voyage.

Lorsque plusieurs voyageurs se sont inscrits sur un même dossier et que l'un ou plusieurs d'entre eux annule(nt) son/leur voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par **Cap Vert Authentique** pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement.

Pour toute annulation/résolution, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez **Cap Vert Authentique** et engagés par le(s) voyageur(s), tels que les frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination, ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement. A la date de votre annulation dès lors que votre voyage inclut des billets d'avion, (1) soit bynativ a encaissé le prix total de votre voyage et le montant des frais d'annulation facturés intégrera le remboursement des taxes et redevances aériennes d'embarquement, (2) soit bynativ a seulement encaissé un acompte du prix total de votre voyage et le montant des frais d'annulation, qui sera déduit de l'acompte, n'intégrera pas les taxes et redevances aériennes d'embarquement.

6 - MODIFICATIONS ET ANNULATIONS PAR Cap Vert Authentique

6.1. Annulation par Cap Vert Authentique

Des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs et /ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables tels que : guerres, troubles politique, grèves, émeutes, conditions climatiques, catastrophes naturelles, etc. peuvent entraîner une annulation du voyage réservé. Dans de tels cas, bynativ et/ou **Cap Vert Authentique** vous en informera par écrit. Vous auriez alors le choix entre le remboursement ou le report à hauteur des sommes versées sur un autre voyage de votre choix. Cependant, vous ne pourriez prétendre à aucun versement d'indemnité de la part de **Cap Vert Authentique** ou de bynativ.

6.2. Modification du voyage

Entre le moment où votre inscription est confirmée et votre départ, des modifications de programme (dates, horaires, itinéraire, encadrement, hébergement, etc.) peuvent intervenir, en raison de difficultés d'organisation ou pour des questions de sécurité. Dans de tels cas, **Cap Vert Authentique** vous informerait immédiatement de ces modifications par écrit. Si cette modification touchait un élément essentiel de votre voyage au sens de la

règlementation, vous disposeriez alors de la faculté soit de résoudre / annuler le contrat soit d'accepter la modification proposée par **Cap Vert Authentique**.

Au cours de votre voyage, des modifications de programme (dates, horaires, itinéraire, encadrement, hébergement, etc.) peuvent intervenir, en raison de difficultés d'organisation ou pour des questions de sécurité. Dans le cas où des prestations de remplacement pourraient être proposées par **Cap Vert Authentique**, le supplément de coût éventuel serait alors pris en charge par **Cap Vert Authentique**. A défaut de prestations de remplacement, sauf survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables, **Cap Vert Authentique** s'engage à rembourser la différence de prix entre les prestations prévues et celles effectivement fournies.

6.3. Interruption du voyage

Tout voyage peut être interrompu sur décision de votre guide pour des raisons dûment justifiées (de sécurité, de santé, etc.). Dans ce cas, sauf si l'interruption intervient du fait de la survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables, **Cap Vert Authentique** s'engage à rembourser la différence de prix entre les prestations prévues et celles effectivement fournies.

7 - CONDITIONS DE TRANSPORT

bynativ comme **Cap Vert Authentique** n'assurent pas la vente de vos vols internationaux pour votre voyage. Vous êtes seul responsable de votre acheminement sur votre lieu de voyage, toutefois, avant de réserver vos billets pour entreprendre votre voyage, nous vous recommandons de consulter la liste européenne des compagnies aériennes interdites sur le site : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr.

Dans le cadre de la réalisation de votre séjour, il est en revanche possible d'intégrer des vols intérieurs à votre programme.

7.1. Identité du transporteur

L'identité du ou des transporteurs susceptibles d'assurer vos transports au cours de votre voyage figure sur votre devis voyage. En cas de modification postérieure à votre inscription, **Cap Vert Authentique** s'engage à vous communiquer par tous moyens, dès qu'elle en aura connaissance, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs, en particulier aériens (vols intérieurs).

Nous vous recommandons d'acheter des prestations modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares suffisants.

Dès lors que vous rencontrez des difficultés pour vous rendre sur le(s) lieu(x) de réalisation de votre voyage en raison de la survenance (i) d'un événement exceptionnel et inévitable, (ii) du fait d'un tiers ou (iii) de votre fait, nous vous recommandons d'en informer **Cap Vert Authentique** dans les plus brefs délais. Les modifications de prestations et les frais induits par ces événements demeureront à votre charge.

7.2. Changement d'horaires des transports

Nous ne connaissons pas les horaires exacts de vos transports (Ex. : vols) au moment de la diffusion de notre offre de voyages. Pour le transport aérien (vols intérieurs), nous vous informons que les horaires peuvent varier à tout moment et ce en fonction des autorisations de trafic données par les autorités

compétentes aux compagnies. Pour éviter tout risque de confusion, nous vous communiquons les horaires dès qu'ils sont confirmés par la compagnie aérienne.

Les temps d'escales sont déterminés par les compagnies aériennes selon leurs plans de vol et ils peuvent être modifiés, sans que cela puisse constituer un motif d'annulation sans frais.

7.3. Changement d'itinéraire, de gare, port et/ou d'aéroport

Tout transporteur peut être amené à modifier sans préavis non seulement les horaires mais aussi l'itinéraire ainsi que les gares, ports et/ou aéroports de départ et de destination, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à **Cap Vert Authentique** ou de grèves extérieures à **Cap Vert Authentique**. Ces événements peuvent entraîner des retards, des annulations, ou des escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours. En cas de transport aérien, le voyageur détenant une carte d'embarquement demeure sous la protection et sous l'assistance de la compagnie aérienne.

7.4. Non réalisation de la prestation de transport

En cas de non réalisation de la prestation de transport réservée du fait du voyageur, pour tout motif extérieur à **Cap Vert Authentique**, le billet de transport correspondant sera annulé par le transporteur. Le voyageur devra alors, pour pouvoir réaliser le déplacement, acheter à ses frais un ou plusieurs titres de transport. Pour les billets de transport aériens, les taxes et redevances d'embarquement des billets non consommés et entièrement payés sont remboursées sur demande (art L 224-66 C. consom.).

7.5. Retard / Annulation des prestations de transport

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage, et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement, et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits, de conserver tous les documents originaux (billets, cartes d'embarquement ou ticket bagage...) et de solliciter du transporteur tout justificatif écrit.

8 - ASSURANCE

8.1. Contrat d'assurance voyage

bynativ vous propose une formule d'assurance pour votre voyage : l'assurance Tranquillité est facturée 4,00% du prix TTC du voyage

Le contrat d'assurance (N°6489) proposé comporte des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à consulter le livret complet des conditions générales et particulières de ce contrat d'assurance ainsi que le document d'information produit sur notre site ou depuis votre Espace Client.

Dans la formule proposée, la prime d'assurance, les frais d'inscriptions et les frais de visa ne sont remboursables ni par **Cap Vert Authentique**, ni par bynativ ni par l'assureur.

8.2. Procédure de déclaration et de traitement des demandes :

Il vous appartient avant ou au cours de votre voyage de contacter personnellement l'assureur afin de déclencher votre contrat d'assurance.

a. Demande d'assistance médicale :

Vous devez contacter Mutuaide pour toute demande d'assistance médicale 24h/24, 7/7. Tél. depuis la France 01.55.98.57.11 - tel depuis l'étranger +33.(0)1.55.98.57.11. Par mail medical@mutuaide.fr

b. Autres demandes :

En cas d'annulation de votre voyage ou de tout autre incident couvert par le contrat d'assurance voyage souscrit (perte de bagages, etc.), nous vous invitons à faire votre déclaration en ligne à l'adresse suivante : <https://bynativ.assurinco.com>

8.3. Délai de renonciation

Si vous étiez déjà couvert pour les mêmes garanties par un contrat d'assurance antérieur, nous vous informons que vous disposez d'un délai de renonciation de 14 jours relatif uniquement à l'assurance souscrite et à condition que celle-ci n'ait produit aucun effet.

9 - 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". Les mineurs, qui ne voyagent pas avec leurs parents ou tuteurs, doivent être en possession, en fonction de la destination, en plus des pièces d'identité exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire français métropolitain, en cours de validité. Enfin, il sera fait mention d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant au mineur ou au responsable d'établir un contact direct. 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.

10 - CESSIION DU CONTRAT

Conformément à l'article R.211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer **Cap Vert Authentique** de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du voyage.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par votre conseiller.

11 - SERVICES COMPLEMENTAIRES

Indépendamment de la mise en relation avec **Cap Vert Authentique**, bynativ a sélectionné des partenaires commerciaux (ci-après le(s) Partenaire(s)) proposant des services susceptibles d'intéresser ses clients (réservation de vols auprès de MisterFly, service de visas, mise en relation avec un médecin pour toutes les questions relatives à la santé liées au voyage, diagnostic gratuit pour connaître l'étendue de la couverture assurantielle de votre carte bancaire (ci-après le(s) Service(s)).

A l'exception du diagnostic gratuit sur la couverture assurantielle, si vous êtes intéressés

par un des Services proposés depuis le site de bynativ, il vous suffit de cliquer sur le lien communiqué et vous serez redirigés sur le site dudit Partenaire. Il est important de souligner que le Service est vendu et facturé par le Partenaire selon ses propres conditions de vente.

Le Partenaire est en charge de l'exécution et de la remise du Service souscrit. Ainsi en cas de réclamation concernant le(s) Service(s), vous devrez adresser directement votre demande auprès du Partenaire concerné, qui en assumera seul le traitement et la responsabilité.

A ce titre, nous vous informons que le site internet de bynativ contient des informations, des renseignements, des contenus mis à disposition par les Partenaires, ou des liens hypertextes vers des sites non développés par bynativ permettant l'accès aux Services et au titre desquels bynativ ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée.

Le ou les contrats afférents aux Services complémentaires proposés conclus avec nos Partenaires ne constituent pas un forfait au sens de l'article L211-2 2° du Code du tourisme ou une prestation de voyage liée au sens de l'article L 211-2 III 2° du Code du tourisme.

12 - RESPONSABILITÉ

Cap Vert Authentique ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets de transport par le(s) voyageur(s).

- Défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs (compagnies aériennes etc..) des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations données par **Cap Vert Authentique**.

- Arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport notamment aérien. Aucun remboursement du billet de transport ne sera dû par **Cap Vert Authentique** dans cette hypothèse.

- Evénements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à **Cap Vert Authentique**, émeutes étrangères à **Cap Vert Authentique**, incidents techniques ou administratifs extérieurs à **Cap Vert Authentique**, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris dans les services d'expédition du courrier...), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs.

- Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, **Cap Vert Authentique** se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs, sans recours possible de ces derniers.

- La personne effectuant l'inscription au nom et pour le compte de tous les participants au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur les informations fournies par **Cap Vert Authentique** concernant le voyage de sorte que **Cap Vert Authentique** ne saurait être tenue pour responsable de tout défaut ou omission dans la transmission de ces informations.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de **Cap Vert Authentique** en raison des agissements de ses prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les

conventions internationales, conformément à l'article L 211-17-IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de Cap Vert Authentique sera égale à trois fois le prix total du voyage.

Enfin, nous vous informons que les photographies qui figurent dans nos divers descriptifs commerciaux sont simplement illustratives des paysages du ou des pays que vous visiterez.

13 - RÉCLAMATIONS

13.1. En cours de voyage

Vous êtes tenu de communiquer à **Cap Vert Authentique** toute non-conformité constatée lors de la réalisation des prestations de voyage en contactant immédiatement notre numéro d'urgence dont les coordonnées figurent sur votre contrat de vente ou les contacts figurant sur vos documents de voyage. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du voyageur.

13.2. Après votre voyage

Les voyageurs pourront adresser leur éventuelle réclamation accompagnée de pièces justificatives par écrit à bynativ- Service clients, 3 rue de Gramont, 75002 Paris - Par e-mail à l'adresse suivante : sav@bynativ.com

Après avoir saisi notre Service Clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, vous pouvez saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17. Vous trouverez également toutes les modalités de saisine sur le site internet : www.mtv.travel.

14- INFORMATIONS PERSONNELLES

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à **Cap Vert Authentique** lors de votre inscription et/ou de votre demande de projet de voyage ; elles sont signalées de manière visible par un astérisque. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de vous proposer un contrat ayant pour objet la réalisation de votre voyage et de l'exécuter. Les informations personnelles collectées sont utilisées pour vous permettre d'accéder à toutes les informations concernant votre/vos voyage(s) ou demande(s) de voyages, l'exécution de vos demandes (projet de voyage, réalisation de prestations de voyage), vous proposer des services ou voyages similaires susceptibles de vous intéresser, réaliser des statistiques, vous inscrire à votre demande à des newsletters et vous communiquer avec votre accord des informations relatives à **Cap Vert Authentique** et ses partenaires (nouveautés, produits et services, prospection commerciale et offres personnalisées). Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux filiales et partenaires de **Cap Vert Authentique**, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) ou aux prestataires techniques (informatique,

hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union Européenne. Nos filiales et/ou partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage, dans le strict respect de vos droits en matière de protection des données personnelles et conformément à la législation en vigueur. **Cap Vert Authentique** s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non partenaires.

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par bynativ, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 753 020 437, dont le siège social est situé au 2bis place du Puits de l'Ermitte, 75005 Paris, en sa qualité de responsable de traitement. Vos données sont conservées le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire.

Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition (notamment à l'envoi de communications marketing), de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives vous concernant. Vous disposez également d'un droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : Service Relations Clients, 3 rue de Gramont, 75002 Paris, ou par e-mail à : sav@bynativ.com.

bynativ a nommé un Délégué à la Protection des Données dont les coordonnées sont : Service du Délégué à la Protection des Données, 3 rue de Gramont, 75002 Paris - dpd@bynativ.com.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que nous ne respectons pas les réglementations applicables en matière de données personnelles.

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la Consommation vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Pour plus d'informations sur notre manière de collecter et traiter vos données personnelles, veuillez consulter notre politique en matière de confidentialité et de cookies.

15 - DROITS DU VOYAGEUR

La combinaison 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 II 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. bynativ sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, bynativ dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par 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 modifiée 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, 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 peuvent 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 appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. 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 le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. 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. bynativ a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'ATRADIUS Credit Insurance NV (RCS Nanterre 417 498 755) 44 avenue Georges Pompidou 92596 – Levallois-Perret Cedex. Les voyageurs peuvent prendre contact avec

cette entité (<https://atradius.fr/demande-de-renseignement.html>) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de bynativ. Le texte de transposition de la directive (UE) 2015/2302 en France est accessible sur le site internet de Légifrance à l'adresse suivante www.legifrance.gouv.fr rubrique « Les codes en vigueur » / « Code du Tourisme ».

Conditions de vente mises à jour le 1er décembre 2020

bynativ

Nom commercial de Destinations en Direct
S.A.S au capital social de 310.000 € - RCS Paris
753 020 437

2 bis, Place du Puits de l'Ermite - 75005 Paris
Immatriculation Atout France IM075120377
ATOUT FRANCE (Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours) - 79 / 81 rue de Clichy
75009 Paris.

Garantie financière : Atradius Credit Insurance -
44 avenue Georges Pompidou 92596 Levallois
Perret Cedex.

Responsabilité Civile et Professionnelle : MMA -
14, boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 Le
Mans Cedex 9 - Contrat n°146 161 560