

## Conditions de vente de bynativ

### 1 • VOTRE VOYAGE SUR MESURE, SELON VOS ENVIES

bynativ vous propose de créer votre voyage selon vos envies et met à votre disposition pour vous inspirer sur des destinations, des expériences et thématiques de voyages sur son site [www.bynativ.com](http://www.bynativ.com) (ci-après, le "Site") des suggestions d'expériences de voyages et des idées de budget.

En vous inscrivant pour des prestations de voyage sur le site [www.bynativ.com](http://www.bynativ.com), vous reconnaissez avoir pris connaissance des conditions générales de vente, des conditions particulières de vente et du descriptif du voyage choisi. bynativ définit ses conditions de vente (CDV) en fonction des spécificités des prestations de voyage proposées via son site [www.bynativ.com](http://www.bynativ.com). Tout achat d'un voyage implique leur acceptation.

bynativ met à votre disposition son réseau de partenaires constitué d'agences de voyage implantées à travers le monde (ci-après dénommées la/les « Agence(s) Réceptive(s) »), dont la liste est accessible par l'URL [www.bynativ.com/fr/destinations/](http://www.bynativ.com/fr/destinations/). bynativ vous propose de construire votre séjour personnalisé directement auprès de l'une des Agences Réceptives proposées.

Cette offre vous garantit une sécurité juridique et financière :

- L'organisation de votre voyage avec une agence locale professionnelle, en toute sécurité et en toute liberté. Le devis est établi par l'Agence Réceptive ainsi que les documents de voyage qui vous seront remis.
- La signature électronique de votre bulletin d'inscription incluant le devis ainsi que le paiement des prestations en ligne via le portail de bynativ, vous assure la protection de la réglementation française en matière de vente de voyage à forfait.

Pour obtenir votre offre sur mesure de voyage, nous vous invitons à soumettre une demande à l'Agence Réceptive de votre choix via un formulaire directement accessible par l'URL [www.bynativ.com/fr/demande-devis/](http://www.bynativ.com/fr/demande-devis/).

Généralement, dans un délai raisonnable de quelques jours, l'Agence Réceptive concernée vous proposera un devis avec un prix toutes taxes comprises, ferme et définitif sauf les éventuels ajustements mineurs dans les prestations et ceux tarifaires prévus à l'article 8 -Prix 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, l'Agence Réceptive pourra établir, à votre demande, un nouveau devis. 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 informons de l'état de la confirmation de vos prestations et, le cas échéant, nous vous proposerons des alternatives si des prestations ne sont pas disponibles.

Nous vous informons que les prestations de voyage proposées depuis notre site internet [www.bynativ.com](http://www.bynativ.com), constituent, au sens de la réglementation, un forfait et qu'à ce titre vous bénéficiez des droits précisés à l'article 14 des présentes conditions de vente (CDV).

#### 1.1 – Inscription

Une fois le devis conforme à vos attentes, vous pourrez confirmer votre voyage depuis votre Espace Client (« Accepter le devis ») et vous devrez 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.

L'inscription est considérée comme définitive à compter de la validation du bulletin d'inscription, des conditions de vente de bynativ, des conditions contractuelles de l'assurance proposée que vous aurez choisie si tel est le cas 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 e-mail de confirmation vous est envoyé. Il comprend la confirmation de votre règlement ainsi que votre facture, téléchargeable par un lien et consultable depuis votre Espace Client. 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 bynativ concernant les prestations du voyage.

## **1.2 – Modalités de paiement - factures**

**1.2.1.** Pour toute inscription réalisée à plus de 35 jours de la date du départ, il sera procédé à un encaissement par bynativ d'un acompte de 35%, sauf exceptions, du montant total des prestations réservées (ci-après, l'"Acompte"). Pour toute inscription à moins de 35 jours de la date du départ, le paiement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du prix du voyage.

Le montant de la prime d'assurance proposée et acceptée par le(s) voyageur(s) pour le voyage est payé à l'inscription avec l'encaissement de l'Acompte ou de toute autre somme payée pour le voyage.

**1.2.2.** Vous pouvez régler le prix de votre voyage (Acompte puis solde du prix pour une inscription à plus de 35 jours de la date du départ ou prix total pour toute inscription à moins de 35 jours de la date du départ) par virement bancaire ou sur le Site par carte bancaire, en accédant à votre dossier de voyage depuis la rubrique "Espace Client".

**1.2.3.** En cas d'inscription à plus de 35 jours de la date du départ du voyage, le solde du prix du voyage devra être payé, sans relance de bynativ, au plus tard 35 jours avant la date du départ. Tout retard dans le paiement du solde sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 4 ci-après. 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 • INFORMATIONS VOYAGE**

### **2.1 – Formalités administratives et sanitaires**

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession du passeport ou de la carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité et qui sera celui utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tout autre(s) document(s) (visa / autorisation ESTA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire, le certificat de vaccination, vaccins recommandés etc.) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons que certains pays et/ou prestataires (notamment autorités douanières, compagnies aériennes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et/ou respecter des consignes 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 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...), préciser pour chaque voyageur (y inclus enfants et bébés), le sexe (masculin (M) ou féminin (F)).

**ATTENTION :** vous devrez communiquer les mêmes informations ci-dessus (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tous autres formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage, notamment avec

des vols sur des compagnies américaines ou pour un voyage avec transit ou à destination des USA. A défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire de transit ou de destination.

bynativ délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française voyageant au départ de la France vers le pays de destination du voyage. Pour les autres nationalités, nous sommes à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches. Il appartient à chaque voyageur de vérifier que ses documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par bynativ, étant précisé qu'il incombe à la personne qui a réalisé l'inscription au contrat de voyage de relayer les informations relatives aux formalités à chacun des voyageurs inscrits au voyage. Ni bynativ ni l'Agence Réceptive ne pourront, en aucun cas, être tenues pour responsables des conséquences de l'inobservation par chaque voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires.

## **2.2 – Informations sur la sécurité et les risques sanitaires**

Pour les formalités et informations du /des pays du voyage, bynativ vous conseille de consulter la/es fiche(s) pays de votre voyage (pays de destination et traversés) disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique "Conseils aux Voyageurs / Conseils par pays". Ces fiches sont également disponibles sur simple demande auprès de bynativ. bynativ attire votre attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu'à la date de votre départ et conseille aux voyageurs de les consulter régulièrement. bynativ peut être amenée, pour certaines destinations, 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.

Risques sanitaires : Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites suivants : <http://solidarites-sante.gouv.fr/> (Ministère français des Solidarités et de la Santé), [www.who.int/fr](http://www.who.int/fr) (Organisation Mondiale de la Santé) ou de questionner gratuitement notre médecin conseil par mail ou sur demande auprès de nos conseillers.

## **2.3 – Accessibilité**

Nos voyages sur mesure permettent d'envisager des prestations adaptées à votre situation personnelle, en particulier si vous avez des contraintes pour vous déplacer et/ou réaliser toutes activités inhérentes à un voyage d'agrément (transport, hébergement, excursions...). A l'occasion de l'expression de votre demande de voyage, nous vous invitons à nous faire part de toutes restrictions et/ou particularités pour chacun des voyageurs pour nous permettre de vous proposer des prestations adaptées et accessibles en cas de mobilité réduite. Nous sommes à votre disposition pour répondre à vos questions relatives à l'accessibilité de nos circuits accompagnés.

## **2.4 – Transmission des informations**

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 bynativ concernant le voyage de sorte que bynativ ne puisse être tenue pour responsable de tout défaut ou omission dans la transmission de ces informations.

# **3 • MODIFICATIONS / INTERRUPTIONS DES PRESTATIONS DEMANDÉES PAR LE(S) VOYAGEUR(S)**

## **3.1 – Modifications avant le départ du voyage**

Après l'inscription au voyage, et avant la date de départ, toute demande de modification (ajouts ou retraits (prolongation, retour différé, changement d'hébergement...)) de prestations de voyage, ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable de bynativ et le paiement à bynativ des frais induits, par tous moyens de paiement qui permet un encaissement. Ces frais, à la charge du voyageur, ne sont pas remboursables au titre de l'assurance annulation souscrite. Faute d'encaissement, bynativ ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées.

### **3.2 – Modifications pendant le voyage**

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

### **3.3 – 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 bynativ. Les frais supplémentaires engagés de ce fait ne seront pas pris en charge ni par l'Agence Réceptive ni par bynativ.

### **3.4 – Cas particuliers**

Toute demande de modification portant sur la date de départ et/ou de retour, pourra donner lieu à la facturation de frais supplémentaires. Le défaut de règlement des frais de modifications serait considéré comme une annulation/résolution de la part du/es voyageur(s) pour lequel il sera fait application des conditions prévues à l'article 4.

## **4 • CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION / RESOLUTION**

Si le(s) voyageur(s) inscrits sur le voyage se trouve(nt) dans l'obligation d'annuler leur participation au voyage, il(s) devra/ont informer leur assureur et, la personne qui a réalisé l'inscription au voyage doit en informer bynativ par tout moyen écrit permettant d'avoir un accusé réception, dès la survenance du fait générateur de cette annulation : 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 l'assureur 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 d'inscription ainsi que les frais extérieurs au voyage engagés par le(s) voyageur(s), tels que les frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais de visa (frais d'obtention et prix du visa), documents de voyages, frais de vaccination ne pourront pas faire l'objet d'un quelconque remboursement 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 avant le départ, nous pourrions vous appliquer (1) soit des frais d'annulation basés sur nos frais réels justifiés à la date de votre annulation, (2) soit le barème de frais d'annulation précisé aux 4.1 et 4.2 ci-après. Sauf indication contraire, il sera fait application du barème prévu au 4.1 et 4.2 ci-dessous.

#### **4.1 – 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% du prix total du voyage
- 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

#### **4.2 – Frais d'annulation partielle**

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même voyage annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants :

- Pour les prestations individuelles (non partagées) : les frais d'annulation ci-dessus (4.1) seront calculés pour le(s) voyageur(s) qui annule(nt) sur le prix des prestations non consommées du voyage à la date de l'annulation,
- Pour les prestations partagées : des frais égaux à 100%, quelle que soit la date d'annulation, seront facturés au(x) participant(s) qui annule(nt) sur leur quote-part des prestations partagées du voyage,

- Lorsque plusieurs voyageurs se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par bynativ pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement.

## **5 • CONDITIONS DE TRANSPORT**

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](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 à votre programme, ce qui figurera dans votre devis.

### **5.1 – Réserve de transports par le voyageur**

Nous ne connaissons pas les horaires exacts des transports d'acheminement (aérien, ferroviaire...) qui seront réservés par le voyageur, au moment de la diffusion de notre offre de voyages. Pour vous permettre d'appréhender la durée effective de votre séjour, et sauf autre précision dans le descriptif du voyage, le premier et le dernier jour du voyage sont généralement consacrés au transport.

bynativ vous recommande d'acheter des prestations de transport modifiables sans frais par le voyageur et/ ou remboursables, et de prévoir des temps de transfert raisonnables pour toutes prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'au domicile du voyageur au retour du voyage. bynativ ne remboursera pas les prestations réservées non utilisées.

Si 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 l'Agence Réceptive dans les plus brefs délais. Les modifications de prestations et les frais induits par ces événements demeureront à votre charge.

bynativ ne saurait être tenue de rembourser les frais consécutifs à la survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers ou du fait du voyageur qui impliquerait la modification des prestations du voyage souscrit chez bynativ et/ou de prestations réservées par le(s) voyageur(s) pour assurer pré et/ou post acheminement.

En cas de non-réalisation de la prestation de transport réservée du fait du voyageur, pour tout motif extérieur à bynativ et/ou à l'Agence Réceptive, 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 d'embarquement des billets non utilisés sont remboursées sur demande (art L 224-66 C. consommation.).

### **5.2 – Réserve de transports prévus au devis du voyage**

L'identité du ou des transporteurs susceptibles d'assurer vos transports au cours de votre voyage et réservés par bynativ ou l'Agence Réceptive figure sur votre devis voyage. En cas de modification, postérieurement à votre inscription, bynativ s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance et jusqu'à votre départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs réservés par bynativ, en particulier aériens.

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, politiques ou de grèves extérieures à bynativ et/ou à l'Agence Réceptive. Ces événements peuvent entraîner des retards, des annulations, ou des escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours. Il est rappelé qu'en cas de transport aérien, le voyageur détenant une carte d'embarquement demeure sous la protection et sous l'assistance de la compagnie aérienne.

Il est également indiqué en cas de transport aérien que les horaires peuvent varier à tout moment et ce en fonction des autorisations de trafic données par les autorités compétentes aux compagnies. 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. Nous vous recommandons de prévoir des temps de transfert raisonnables en amont de tout vol et d'acheter des prestations modifiables et/ou remboursables.

### **5.3 – Retard / Annulation des prestations de transport**

De manière générale, 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.

### **5.4 – Réservation d'un vol par l'intermédiaire nos partenaires commerciaux**

Tout vol pris par l'intermédiaire de nos partenaires commerciaux sont pour les besoins des présentes, des vols réservés par le voyageur conformément à l'article 5.1 des présentes.

## **6 • ASSURANCES**

bynativ vous propose deux formules d'assurance pour votre voyage : l'assurance Tranquillité est facturée 4,2% du prix TTC du voyage et l'assurance Tranquillité CB facturée à 3,2% du prix TTC du voyage. Le contrat d'assurance 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 sur notre site ou depuis votre Espace Client. Il appartient à chacun des voyageurs avant ou au cours du voyage de contacter personnellement l'assureur afin de déclencher les garanties de l'assurance.

Dans la formule proposée, il est précisé qu'en cas d'annulation la prime d'assurance et les frais d'inscriptions ne seront pas remboursés ni par bynativ ni par l'assureur. De plus, les frais extérieurs au voyage engagés par le(s) voyageur(s), tels que les frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, les frais de visa (frais d'obtention et prix du visa), documents de voyages, frais de vaccination ne pourront pas non plus faire l'objet d'un quelconque remboursement ni par bynativ ni l'assureur.

### **6.1 – Procédure de déclaration et de traitement des demandes**

- En cas de problème médical à destination : Vous devrez contacter Mutuaide (plateau d'assistance d'Allianz) 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](mailto:medical@mutuaide.fr).
- Autres demandes : En cas d'annulation de votre voyage ou de tout autre incident couvert par le contrat d'assurance voyage souscrit (retard d'avion pour les vols intérieurs, perte de bagages etc...), nous vous invitons à faire votre déclaration en ligne à l'adresse suivante : <https://bynativ.assurinco.com/fr/declarations>.

### **6.2 – Délai de renonciation**

Si vous étiez déjà couvert pour les mêmes garanties par un contrat d'assurance antérieurement souscrit, nous vous informons que vous disposez d'un délai de renonciation de 30 jours au titre de l'assurance souscrite et à la condition que celle-ci n'ait produit aucun effet.

## **7 • 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 (CNI ou passeport, selon le cas) exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire français, 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 et/ou d'établir, notamment si le mineur ne porte pas le même nom de famille que le majeur qui l'accompagne, la preuve de l'autorité parentale (livret de famille, décision de justice ...).

## **8 • PRIX**

A la facturation, le prix est ferme, définitif et en euros. Toutefois, conformément à la loi, jusqu'à 20 jours de la date du départ, nous pouvons nous trouver dans l'obligation d'opérer des ajustements à la hausse ou à la baisse, dès lors qu'ils ne sont pas significatifs, sans possibilité d'annulation/résolution sans frais de votre part, pour tenir compte de l'une ou l'autre des variations suivantes :

- du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat imposé 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 et de débarquement dans les ports et les aéroports.

Si un ou plusieurs voyageur(s) inscrit(s) sur un même dossier annule(nt) leur participation au voyage, le voyage pourra être maintenu pour les autres voyageurs dès lors que ces derniers auront réglé avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/es 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, avec application des modalités prévues à l'article 4.

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

## **9 • CESSION 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, dès lors que le forfait n'a pas produit d'effets. Vous êtes tenu d'informer bynativ 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.

## **10 • SERVICES COMPLEMENTAIRES**

Indépendamment de la mise en relation avec l'Agence Réceptive, 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 lié au voyage, diagnostic pour connaître l'étendue de la couverture assurantielle de votre carte bancaire (ci-après le(s) Service(s)). 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.

## **11 • RESPONSABILITÉ**

bynativ ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets d'avion par le(s) voyageur(s).
- Défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs (compagnies aériennes...) des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou entrer dans le(s) pays du voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations communiquées par bynativ.
- 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 bynativ dans cette hypothèse.
- Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à bynativ, émeutes étrangères à bynativ, incidents techniques ou administratifs extérieurs à bynativ, 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, bynativ se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité des voyageurs est compromise, sans recours de ces derniers.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de bynativ 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 bynativ sera limitée 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.

## **12 • RÉCLAMATIONS**

### **12.1 – En cours de voyage**

Nous vous invitons à contacter bynativ si vous constatez une non-conformité dans la réalisation des prestations de votre voyage, en composant 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.

## 12.2 – Après votre voyage

Chaque voyageur a la possibilité d'adresser une réclamation sur les conditions de réalisation des prestations de son voyage par écrit à bynativ- Service Relations Clients - 3 rue de Gramont, 75002 Paris, dans les meilleurs délais après la date de retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives ou par e-mail à l'adresse suivante [sav@bynativ.com](mailto:sav@bynativ.com). Après avoir saisi notre Service Relations 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](http://www.mtv.travel).

## 13 • INFORMATIONS PERSONNELLES

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.

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à bynativ 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 bynativ et ses partenaires (nouveau produits, 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 bynativ, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'e-mails, 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. Bynativ s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non-partenaires.

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](mailto: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](mailto: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.

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.

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.

## 14 • 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 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 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. Destinations en Direct a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance-Crédit et Caution (RCS Paris 380 810 283) - 3 place Marcel Paul - 92 000 Nanterre.

Les voyageurs peuvent prendre contact auprès de Groupama Crédit et caution si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Destinations en Direct.

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](http://www.legifrance.gouv.fr) rubrique « Les codes en vigueur » / « Code du Tourisme ».

*Conditions de vente mises à jour le 16.09.2025*