

### 1/ CONCLUSION DU CONTRAT DE VOYAGE

Conformément à l'article R211-6 du Code du Tourisme, l'inscription à l'un des voyages proposés par Sara Voyage Emotion peut être réalisée en présentiel, par téléphone, par courrier postal, par email ou directement sur le site internet [www.saravoyageemotion.fr](http://www.saravoyageemotion.fr).

Dans tous les cas, l'inscription à un voyage est validée uniquement à réception de l'acompte correspondant à 30% du prix total du voyage, dans la limite des places et prestations disponibles au moment de la réception de l'acompte par l'agence.

**Le versement de cet acompte implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales et particulières de vente.**

**Absence de droit de rétractation** : le voyageur n'a pas de faculté de rétractation une fois le contrat conclu, même dans le cadre d'une vente à distance (Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28-12° du Code de la Consommation).

### 2/ PRIX

Nos prix sont exprimés en Euros TTC. Il appartient au voyageur d'apprécier avant la conclusion du contrat si le prix lui convient et il accepte le principe du prix forfaitaire. Une interruption du voyage après son début du fait du voyageur et/ou la renonciation à certains services compris dans le forfait ou acquittés en supplément du forfait ne donneront pas lieu à remboursement ni avoir, même partiels.

**Voyages accompagnés** : les prix affichés sont calculés tout au long de l'année et sont valables pour le nombre de participants indiqué pour chaque voyage avec un hébergement en chambre/tente double (exceptionnellement triple) à partager. Les tarifs sont confirmés lors de l'inscription. Les prix peuvent varier en fonction du nombre d'inscrits et de la date de réservation. Le prix applicable au jour de l'inscription est celui affiché sur le site Internet le jour de la réservation ([www.saravoyageemotion.fr](http://www.saravoyageemotion.fr)). D'une façon générale, le prix ne comprend pas : les frais d'assurance annulation, les dépenses personnelles, les repas et excursions non mentionnés dans le descriptif du voyage (ou mentionnés en « option »), les boissons.

**Voyages individuels et voyages sur-mesure (autotours)** : nous vous communiquons un budget indicatif pour un voyage afin de vous permettre de personnaliser votre voyage en choisissant les dates de voyage, prestations et modes de transport. Le prix du voyage sera celui mentionné sur votre devis personnel émis par Sara Voyage Emotion, avec une date de validité. Nos devis sont toujours réalisés sous réserve de disponibilité des prestations proposées aux dates du voyage. Afin de réserver ces prestations, le voyageur devra payer le montant du prix figurant dans son devis selon les modalités de paiement indiquées dans les présentes conditions.

### 3/ MODALITES DE PAIEMENT

Un acompte de 30 % du montant total du voyage est réglé à Sara Voyage Emotion à la signature du contrat. **Le solde du prix total du dossier devra nous parvenir au plus tard 45 jours avant le départ.** Si l'inscription se fait à moins de 45 jours du départ, le règlement du prix total du voyage se fera au comptant au moment de la signature du contrat. Tout défaut ou retard de paiement d'un acompte ou du solde sera considéré comme une annulation du fait du client à laquelle il sera fait application des frais d'annulation prévus à l'article "Annulation et résolution".

Tout paiement à moins de 21 jours de la date de départ devra être effectué par carte bancaire ou en espèces dans la limite prévue par l'article D112-3 du Code Monétaire et Financier soit un montant de 1000 € par dossier. Conformément aux dispositions du RGPD, lors d'un règlement par carte bancaire, la durée de conservation du numéro de la carte bancaire saisi sur le formulaire de commande n'excède pas le délai nécessaire à la réalisation de la transaction, sauf autorisation préalable du voyageur.

Pour des raisons évidentes de sécurité, nous ne pouvons accepter les inscriptions de mineurs non accompagnés d'une personne majeure, sous la responsabilité de laquelle le mineur voyage ou participe à l'activité.

### 4/ ASSURANCES DE VOYAGE FACULTATIVES

Sara Voyage Emotion propose au voyageur lors de sa demande de devis la possibilité de souscrire à des assurances facultatives offrant une couverture d'assistance et de rapatriement et/ou la couverture de certaines raisons d'annulation, pertes de bagages transportés, etc... En cas de souscription par le client, une copie des conditions générales de(s) l'assurance(s) souscrite(s) lui sera remise.

Il appartient au voyageur de prendre complètement connaissance du contrat d'assurance, et notamment les clauses d'exclusions, de limitations ou fixant les modalités d'applications de l'assurance avant d'y souscrire. Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement. Les déclarations de sinistre se font directement auprès de la compagnie d'assurance, en respectant les termes et délais du contrat d'assurance souscrit.

### 5/ ANNULATION ET RÉSOLUTION

**Annulation de votre part** : Toute annulation doit être signalée dans les meilleurs délais et adressée à Sara Voyage Emotion par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Sara Voyage Emotion, 14 rue du Tertre, 17200 Royan. La date de réception de ce courrier déterminera la date de votre annulation. Si vous annulez votre voyage, pour quelque raison que ce soit, les sommes que vous avez versées vous seront remboursées sous réserve des retenues suivantes :

### Si votre annulation a lieu :

- Plus de 60 jours avant le départ : 30% du montant du voyage (hors assurance)
- De 59 à 31 jours avant le départ : 50% du montant du voyage (hors assurance)
- De 30 à 21 jours avant le départ : 80% du montant du voyage (hors assurance)
- De 20 à 14 jours avant le départ : 90% du montant du voyage (hors assurance)
- A moins de 13 jours avant le départ : 100% du montant du voyage (hors assurance)

**Frais d'assurance annulation** : dans tous les cas, que vous ayez souscrit une assurance multirisque ou une assurance annulation, le montant de l'assurance est dû et ne peut faire l'objet d'aucun remboursement. Si vous avez souscrit une assurance multirisque ou annulation, les sommes retenues vous seront remboursées par l'assurance dans les cas prévus au contrat souscrit (notamment maladie, accident, décès, etc.). L'assurance entre en vigueur dès le jour de votre inscription et de l'achat de votre assurance.

**Annulation de notre part** : Si nous devons annuler un départ pour faute de participants, nous vous proposons dans les meilleurs délais, avant le début de votre voyage, différentes solutions de remplacement, ou le remboursement sans indemnité des sommes payées sous 14 jours.

### Vous serez informé de l'annulation au plus tard :

- 30 jours avant le départ pour un voyage individuel ou sur-mesure en autotour
- 21 jours avant le départ pour les voyages accompagnés de plus de 6 jours (défaut de participants)
- 7 jours avant le départ pour les voyages dont la durée est de 2 à 6 jours
- 48 heures avant le départ dans le cas de voyages dont la durée ne dépasse pas 2 jours.

## 6/ MODIFICATION DU CONTRAT

Toute modification du contrat de voyage par le client à plus de 30 jours avant le départ entraîne le paiement d'une somme forfaitaire de 50€ par personne quel que soit le voyage et des éventuels frais complémentaires que Sara Voyage Emotion devrait exposer pour répondre à cette demande de modification. Si la modification demandée par le client intervient à 30 jours ou moins du départ, elle peut être assimilée à une annulation et implique l'application des pénalités prévues en cas d'annulation. Dans tous les cas, vous devez nous transmettre ces modifications par écrit.

## 7/ CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INEVITABLES

Une annulation ou une modification des éléments du contrat par Sara Voyage Emotion peut intervenir, si des événements

extérieurs à notre volonté s'imposent (Exemples : guerre, insurrection, attentats, émeute et prohibition quelconque édictée par les Autorités gouvernementales ou publiques, événements climatiques et catastrophes naturelles tels que cyclone, éruption volcanique, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable, risques sanitaires et politiques du pays d'accueil etc...). Dans cette hypothèse et pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, Sara Voyage Emotion se réserve le droit de modifier les dates, les horaires et/ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité des voyageurs est engagée, sans recours de ces derniers. En cas de mise en jeu de la responsabilité de Sara Voyage Emotion en raison des agissements des 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.

### RISQUE PANDEMIE

Si, avant le départ, le voyage est subitement rendu impossible pour les raisons suivantes :

- La survenance d'une quarantaine obligatoire au débarquement du pays de destination
- La survenance d'un confinement de la population du pays de départ et/ou du pays de destination

SARA VOYAGE EMOTION se réserve le droit d'annuler le contrat de voyage. Dans ce cas, SARA VOYAGE EMOTION s'engage à proposer à son client le libre choix entre :

- Le report du voyage à une date ultérieure
- L'à-valoir de 18 mois utilisable sur tous les produits et services proposés par l'agence
- Le remboursement sans indemnité des sommes versées sous 14 jours (hors assurance facultative).

Ce choix devra être notifié par le client et adressé par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence.

### Révision du prix

Sara Voyage Emotion ne peut prévoir à la date de signature du devis, ni les fluctuations de change, ni les hausses du coût des transports aériens, maritimes, fluviaux et terrestres, ni les fluctuations de taxes et redevances.

- **Une fois le devis accepté par le client, Sara Voyage Emotion s'engage à prendre à sa charge toute hausse des coûts liés à ces fluctuations dans la limite de 8%.**

En cas de hausse des prix supérieure à 8%, Sara Voyage Emotion en informera le voyageur dans les meilleurs délais, lui proposera le cas échéant une autre prestation, lui indiquera le délai dans lequel le voyageur doit lui communiquer sa décision de régler le

## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE 2021

supplément de prix, de choisir l'autre prestation ou d'annuler le contrat de voyage.

Des nouvelles taxes obligatoires à régler sur place par le voyageur peuvent entrer en vigueur dans le pays de destination. Sara Voyage Emotion vous les communiquera à la réservation dans la limite de ses informations. Elles seront dues dans tous les cas.

Toute modification des prestations de service peut entraîner le réajustement des prix publiés, à la hausse ou à la baisse, jusqu'à 20 jours avant le départ conformément à l'article L211-12 du code du tourisme.

**Durée du séjour :** Le premier jour du voyage, même si le vol depuis la France vers le pays de destination s'effectue tard le soir, et le dernier jour du voyage, même si le vol retour vers la France s'effectue tôt le matin, sont compris dans la durée du voyage. Nous n'assumons pas les frais supplémentaires occasionnés par les horaires matinaux ou tardifs de départ ou de retour. Les prix sont forfaitaires et ne pourront donner lieu à aucun remboursement ou avoir en cas d'heure de départ ou d'arrivée matinal ou tardif.

### 8/ CONDITIONS SANITAIRES ET ADMINISTRATIVES

Sara Voyage Emotion ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des voyageurs. 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 d'un passeport ou d'une carte d'identité (CNI) en cours de validité, document qui sera utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tous autre(s) document(s)/ justificatifs (visa/ autorisations de sortie de territoire, livret de famille etc.) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Sara Voyage Emotion 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 si vous en exprimez le souhait.

Les voyageurs prennent à leur charge l'obtention de tous les documents exigés par les autorités des pays visités (carte d'identité ou passeport à jour, visa, vaccinations etc.).

Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons que certains pays et/ou prestataires et / ou autorités locales (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.

À 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, ainsi que les 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 celles transmises à Sara Voyage Emotion et figurant sur le document d'identité que vous utiliserez à l'occasion de votre voyage, à savoir, nom, prénom(s), date de naissance et sexe. À défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire (transit ou destination finale).

Un voyageur, qui ne pourrait utiliser les titres de transports mis à sa disposition, faute de présenter les documents de police, douanier et/ou sanitaire requis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement du prix de son voyage. Sara Voyage Emotion ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires préalablement ou au cours du voyage (ex. perte des papiers d'identité et/ou billets d'avion etc.).

**Informations sur la sécurité et les risques sanitaires :** nous vous recommandons de consulter régulièrement avant votre départ la «fiche pays» relative au(x) pays de votre voyage sur le site en France du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique «Conseils aux voyageurs».

Sara Voyage Emotion peut être amenée 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 recommandons également de vous inscrire avant votre départ sur le site du fil d'Ariane du MEAE (<https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>)

**Risques sanitaires :** nous vous recommandons également de consulter régulièrement les informations sur les risques du (des) pays de votre voyage et de suivre les recommandations disponibles sur les sites du ministère français des solidarités et de la santé : <https://solidarites-sante.gouv.fr/> et de l'Organisation Mondiale de la Santé : [www.who.int/fr/](http://www.who.int/fr/)

### 9/ RESPONSABILITÉ

Vu le caractère sportif et les spécificités d'ordre climatique de certains de nos voyages, nous ne pouvons être tenus pour responsables et redevables d'aucune indemnité en cas de changement de date, d'horaire ou d'itinéraire prévus, en particulier si les modifications proviennent d'événements

## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE 2021

imprévus ou de circonstances impérieuses, impliquant la sécurité de nos clients.

Chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par son guide accompagnateur, avant et pendant le voyage (par exemple : les tenues vestimentaires et/ou équipements techniques et spécifiques à prévoir selon la saison, la destination du voyage et les consignes de sécurité à respecter sur place). Nous ne pouvons être tenus pour responsables des incidents, accidents et dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente ou ne respectant pas les consignes du guide accompagnateur. Il reste le seul juge pour modifier le programme en fonction des conditions météorologiques et/ou de la forme physique des participants, afin de pouvoir garantir le bon déroulement du voyage et la sécurité de l'ensemble des voyageurs présents.

Les participants mineurs demeurent en permanence sous la responsabilité du détenteur de l'autorité parentale ou de son représentant désigné par lui, et les accompagnants pendant le voyage.

**Modification des informations contenues dans les fiches techniques** Les voyages proposés par Sara Voyage Emotion peuvent vous amener dans des régions éloignées de tout moyen moderne de communication et/ou de transport. Afin de garantir la sécurité des participants, Sara Voyage Emotion peut être amenée à modifier un parcours ou une prestation en raison des circonstances et événements locaux. Sara Voyage Emotion s'engage à communiquer par tous moyens et dans les meilleurs délais à ses clients les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations contenues dans les fiches techniques.

**Taille/ composition du groupe** : Le nombre minimum et maximum de participants est indiqué dans le descriptif du voyage. Le nombre maximum ne peut être dépassé. En revanche, le nombre minimum peut être inférieur en cas d'annulation de voyageurs avant le départ. Dans ce cas de figure, les prestations ne seront pas modifiées et les conditions du voyage resteront identiques. Certains de nos voyages accompagnés sont susceptibles d'accueillir des enfants mineurs accompagnés d'un adulte, à condition que leur âge et leur aptitude physique rendent possible la réalisation du circuit dans des conditions normales. Dans ce cas de figure, l'enfant mineur demeure en permanence sous la responsabilité du détenteur de l'autorité parentale ou de son représentant désigné par lui, accompagnant l'enfant mineur pendant le voyage.

**Bagages** : Les bagages et affaires personnelles demeurent en permanence sous la responsabilité des clients. Ne confiez pas à votre accompagnateur la charge de les surveiller. Il ne peut pas matériellement assurer cette tâche. Vos bagages sont souvent transportés par des moyens rudimentaires, en cas d'endommagement Sara Voyage Emotion ne pourra étudier

aucune réclamation à ce sujet. Compte tenu de la nature de nos voyages, nous vous recommandons vivement de ne pas vous munir de vêtements, objets et biens de valeur de quelque nature que ce soit (y compris appareil photos, lunettes, jumelles... etc.).

Sara Voyage Emotion ne pourra être tenu pour responsable de l'endommagement de vêtements ou objets de valeur au cours d'un voyage ou d'une activité. Dans ce cas, il vous appartiendra de souscrire une assurance destinée à garantir le remboursement de tels biens.

Sara Voyage Emotion ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de perte ou de vol de vos bagages et/ou affaires personnelles lorsqu'ils sont confiés à un transporteur aérien ou en cas de négligence du participant (par ex : oubli ou absence de surveillance dans un lieu public, etc.).

### 10/ TRANSPORT AÉRIEN

**Identité du transporteur** : L'identité du ou des transporteurs susceptibles d'assurer vos transports au cours de votre voyage figure sur le descriptif sur la fiche technique du voyage remise lors de votre devis. En cas de modification après votre inscription, Sara Voyage Emotion 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. Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_fr](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr)

**Changement d'horaire de transport** : Nous ne connaissons pas les horaires exacts de vos transports (ex. : vols) au moment de la diffusion de notre offre de voyages. Pour vous permettre d'appréhender la durée effective de votre voyage et sauf autre précision dans le descriptif du voyage, le premier et le dernier jour du voyage sont généralement consacrés au transport.

Pour le transport aérien, nous vous informons que les horaires des vols peuvent varier jusqu'au départ du voyage et ce en fonction des autorisations de trafic données par les autorités compétentes aux compagnies. Nous vous communiquons les horaires dès qu'ils sont confirmés par le transporteur. Nous vous précisons que les temps d'escales sont généralement déterminés par les compagnies aériennes, selon leurs plans de vol et qu'ils peuvent être modifiés pour des motifs inhérents à la réglementation et à des circonstances extérieures au transporteur, sans que cela puisse constituer un motif d'annulation sans frais.

Tout vol peut intervenir à n'importe quelle heure du jour prévu et peut impliquer de se présenter à l'aéroport quelques heures avant le commencement de ce jour et au maximum 3h avant.

**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 ou de grèves extérieures à Sara Voyage Emotion. 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.

**Non réalisation de la prestation transport :** En cas de non-réalisation de la prestation de transport réservée par le fait du voyageur, pour tout motif extérieur à Sara Voyage Emotion, le billet de transport aller et/ou retour sera annulé par le transporteur. Le voyageur devra alors, pour pouvoir réaliser le déplacement nécessaire à la poursuite du voyage, 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 du code de la consommation).

**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 étiquette bagage etc.) et de solliciter du transporteur tout justificatif écrit. Dans le cas où le(s) voyageur(s) décide(nt) de renoncer au voyage avant la date de départ en raison de la survenance des modifications ci-dessus énoncées alors qu'elles n'affectent pas l'un des éléments essentiels du voyage, il(s) lui / leur sera/(ont) facturé(s) les frais d'annulation/résolution mentionnés dans les présentes conditions.

**Surbooking :** Pratiquée par toutes les compagnies aériennes, le surbooking consiste à enregistrer un nombre de réservations supérieur aux sièges disponibles. Nous vous recommandons fortement de respecter rigoureusement l'heure de convocation car le surbooking concerne essentiellement les dernières personnes se présentant à l'enregistrement, et de refuser tout volontariat pour différer votre départ afin de ne pas gâcher vos premiers jours de circuit. L'ensemble des frais exposés pour rejoindre le groupe en cas de non-embarquement pour cause de surbooking seront à votre charge exclusive.

**Vols charters :** Il est rappelé que les vols charters sont des vols à prix avantageux mais non programmés et qui peuvent par conséquent se voir appliquer des horaires très tardifs et/ou très matinaux, ou la compagnie aérienne peut être amenée à différer le vol dans les 24 h précédant ou suivant l'heure de départ initialement prévue. Aucune indemnité à ce titre ne sera accordée.

**Départ de province :** Nous pouvons proposer des départs de province pour un certain nombre de destinations. Si les dates de vol de province sont décalées par rapport au programme au départ de Paris, la journée en plus est libre et reste à la charge du client. Si la journée est en moins, elle n'est pas remboursable. Si vous réservez vous-même le départ de province, évitez d'utiliser des billets non modifiables et non remboursables (train et avion). Sara Voyage Emotion ne pourra être responsable d'un retard d'acheminement individuel. Nous n'étudions aucune réclamation à ce sujet.

**Taxes :** Des taxes aériennes et des taxes obligatoires sont applicables à tous nos programmes. Le montant de ces taxes peut varier et avoir une répercussion sur le prix du voyage.

**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 tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer Sara Voyage Emotion 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.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuellement occasionnés par cette cession.

### 11/ RÉCLAMATIONS

**En cours de voyage :** Le voyageur est tenu d'informer Sara Voyage Emotion de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage en contactant immédiatement notre numéro d'urgence dont les coordonnées figurent sur votre contrat de voyage ou les contacts figurant sur votre carnet 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/des voyageur(s).

**Après votre voyage :** Conformément à l'article R.211-6-7 du Code du tourisme, toute réclamation devra être transmise à Sara Voyage Emotion par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard un mois après la fin du séjour à l'adresse suivante : Sara Voyage Emotion, 14 rue du Tertre, 17200 Royan. Passé ce délai, le dossier ne pourra être traité avec la même diligence.

Pour que Sara Voyage Emotion puisse assurer un traitement rapide et efficace de la demande, il est impératif de transmettre l'ensemble des justificatifs nécessaires. Seules les réclamations relatives au contenu du contrat lient les parties et les obligations

## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE 2021

contractuelles à la charge des professionnels de la vente de voyages seront prises en compte. La durée de traitement des réclamations dépend des réponses des prestataires. Après avoir saisi le Service Qualité et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le voyageur peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) ou bien se rendre sur la plateforme de règlement en ligne des litiges.

**Sara Voyage Emotion a souscrit à la police d'assurance responsabilité civile professionnelle MMA Entreprise n° 146114409. Siège social : 3 rue du Docteur François Broussais, 17100 Saintes.**

Si Sara Voyage Emotion devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si Sara Voyage Emotion devient insolvable après le début du forfait ou si le transport compris dans le forfait ne peut avoir lieu, le rapatriement des voyageurs est garanti. **Sara Voyage Emotion a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST.**

**Photos / illustrations :** Les photos, cartes et illustrations contenues sur le site Internet n'ont pas un caractère contractuel. Les itinéraires quant à eux sont donnés à titre indicatif.

**Informatique / informations personnelles :** Les demandes de renseignements et les inscriptions sont traitées par informatique. Vous bénéficiez du droit d'accès et de modification des informations vous concernant.

**Protection des données personnelles :** La société Sara Voyage Emotion attache une grande importance à la protection de vos données personnelles et veille attentivement au respect des dispositions protectrices relatives à la vie privée et au traitement des données personnelles comme celles prévues par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.

Les présentes ont pour objet de vous informer sur l'usage de vos données personnelles par Sara Voyage Emotion à l'occasion de votre utilisation du site internet [www.saravoyageemotion.fr](http://www.saravoyageemotion.fr). Elles ne concernent pas les autres services et sites auxquels vous pouvez accéder à partir du Site et pour lesquels il vous est conseillé de consulter leurs conditions de protection des données. Les données personnelles comprennent les informations vous concernant en tant que personne physique et que vous avez volontairement fournies à Sara Voyage Emotion lors de votre utilisation du Site [www.saravoyageemotion.fr](http://www.saravoyageemotion.fr) tels que votre nom, prénom, adresse électronique, etc. Elles seront conservées pour la durée nécessaire à la finalité de leur traitement. Les données sont collectées dans le but exclusif d'établir une relation commerciale et professionnelle avec nos clients, et sont conservées par Sara Voyage Emotion pendant une période raisonnable. Certaines des informations qui vous sont demandées sont obligatoires, elles sont identifiées par un

astérisque. A défaut de réponse, Sara Voyage Emotion ne pourra pas exécuter ou vous adresser les services ou les informations demandées.

**Vos droits :** Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime au traitement de vos données personnelles. Pour l'exercer, vous devez adresser un courrier postal à l'adresse suivante : Sara Voyage Emotion, 14 rue du Tertre, 17200 Royan. Vous pouvez, par ailleurs, à tout moment vous opposer à la réception des e-mails commerciaux de Sara Voyage Emotion grâce à un lien de désinscription figurant sur ces e-mails. Nous vous rappelons que depuis le 25 Mai 2018, vous avez le droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données. Vous pouvez faire cette demande à l'adresse suivante : **Sara Voyage Emotion, 14 rue du Tertre, 17200 Royan.**

**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. Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 consultez le document suivant: [droits essentiels au titres de la directive \(UE\)](#)