

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. Préambule

« Novela » est une marque française et internationale enregistrée sous les numéros 3881671 et 1118504.

Novela Travel est un Tour Operator indépendant basé à Paris (ci-après « Novela Cuba »).

Société par actions simplifiée - APE 7911Z - Capital 40.000 Euros

Licence d'agence de voyages n° IM075110070 délivrée par la Préfecture de Paris.

Garantie Financière APST - 15 avenue Carnot – 75017 Paris

Assurance Responsabilité Civile Professionnelle Hiscox France 19, rue Louis le Grand – 75002 Paris.

Toute réservation sur le site internet www.novelacuba.com vaut acceptation des présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV »).

2. Tarifs

Les prestations sont payables d'avance lors de la réservation par notre système de paiement sécurisé en ligne.

Novela Cuba actualise régulièrement ses tarifs et peut modifier ses prix sans préavis dans les conditions ci-après définies.

Afin de tenir compte des tarifs consentis par les différents prestataires de Novela Cuba et du cours des devises, les tarifs peuvent être modifiés entre la transmission du devis et la confirmation de la réservation. Dans ce cas, vous en serez préalablement informés. Le prix des prestations applicable est donc celui communiqué par Novela Cuba au moment de la réservation et qui est rappelé sur la facture.

Le prix indiqué sur le devis est fixé par notre prestataire partenaire. Ce dernier pouvant modifier son prix à tout moment, nous vous conseillons de réserver au plus vite, dès réception de votre devis. Vous ne pourrez en aucun cas exiger de Novela Cuba que le prix mentionné sur le devis vous soit applicable.

Dès lors que le paiement a été effectué, le prix de la prestation indiqué est ferme et garanti et ne sera plus modifiable par Novela Cuba même en fonction de la fluctuation du cours des devises. De même, après paiement intégral de sa facture, le client ne pourra demander de modification du prix payé en cas d'offres promotionnelles proposées par Novela Cuba.

3. Moyens et Modalités de Paiement

Le montant de la prestation est réglé au moment de la réservation et après confirmation du prestataire de la disponibilité.

Moyens de paiement acceptés : Cartes de Crédit Internationales (Visa, MasterCard), chèques de banques françaises ou espèce directement à l'agence à Paris, dans la limite prévue par l'article D 112-3 du Code Monétaire et Financier.

En cas de réservation en ligne, le paiement s'effectue par carte bancaire. Le client doit communiquer à Novela Cuba son numéro de carte de crédit.

Le montant de la prestation ne sera débité qu'après confirmation par le prestataire de la disponibilité de sa prestation. En cas d'indisponibilité, votre carte de crédit ne sera pas débitée.

Novela Cuba confirmera au client la réservation des prestations dès l'obtention de l'accord du prestataire par l'émission d'un bon d'échange.

Dès votre paiement, Novela Cuba vous adresse une facture.

4. Loi Applicable

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

En cas de contestation relative à l'exécution d'une prestation de Novela Cuba, dans le cadre d'une relation entre professionnels, il est fait attribution de juridiction au tribunal de commerce de Paris. La présente clause n'est pas applicable aux particuliers.

5. Protection de votre Vie Privée

5.1. Collecte des données à caractère personnel

Soucieux du respect de votre vie privée et de la protection des informations que vous lui fournissez, Novela Cuba respecte la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée. Parmi les informations que nous sommes amenés à vous demander, certaines sont obligatoires (signalées par un astérisque sur le site Internet) car indispensables au traitement de votre commande, d'autres sont facultatives et collectées dans le but de mieux vous satisfaire en répondant de manière plus personnalisée à vos attentes. Elles sont susceptibles d'être transmises à nos prestataires, fournisseurs des prestations réservées (loueurs de voiture, hôteliers...) dans le cadre du traitement de votre commande.

A défaut de nous fournir les informations obligatoires, nous ne serons pas en mesure de traiter votre demande.

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par Novela Cuba pour la réservation des prestations et la fourniture des documents nécessaires pour votre séjour à Cuba.

Par ailleurs, vos données sont susceptibles d'être utilisées pour l'envoi d'offres promotionnelles ou commerciales de Novela Cuba.

Vous pouvez demander à ne plus recevoir ces offres à tout moment en cliquant sur le lien présent en bas de chacun de nos e-mailings.

5.2. Droit d'accès et d'opposition

Conformément aux articles 38 et suivant de la loi n° 78.17 du 6 janvier 1978 tels que modifiés, dite Loi « Informatique et Liberté », vous disposez d'un droit d'accès, d'interrogation, de modification, de rectification et d'opposition de vos données personnelles. Vous pouvez exercer ce droit par courriel à info@novelacuba.com ou en envoyant un courrier à :

Novela Travel

4 Rue des Minimes 75003 Paris – France

Si vous exercez un droit d'opposition avant la fin de la prestation, Novela Cuba ne pourra pas garantir la bonne exécution de ladite prestation.

Conformément à l'article 40-1-II de la loi « Informatique et Liberté », vous pouvez transmettre à Novela Cuba des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après votre décès.

Conformément à l'article L121-34 du code de la consommation, nous vous rappelons que vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de Bloctel <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

5.3. Conservation des données à caractère personnel

Novela Cuba s'engage à ne pas conserver les données à caractère personnel de ses clients au-delà du temps nécessaire à l'exécution de sa prestation, excepté pour adresser des offres promotionnelles ou commerciales à ses clients pour des produits ou services analogues à ceux déjà fournis par Novela Cuba. Si le client ne répond à aucune sollicitation 3 ans après le dernier contact, Novela Cuba s'engage à supprimer les informations le concernant.

Novela Cuba s'engage à ce que les données relatives aux cartes bancaires soient supprimées dès que la transaction est réalisée.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect non client seront conservées pendant une durée de 3 ans à compter de leur collecte.

6. Conditions de Réservation Location de Voiture

6.1. Tarif

▪ Le prix inclut

Location de voiture : un forfait pour un nombre de jours défini (tranche de 24 heures) en kilométrage illimité ou limité, selon les conditions indiquées dans le devis.

Les informations relatives à la capacité des voitures de location (nombres de personnes, nombre de bagages...) sont indicatives ; elles varient selon les tailles des passagers et des bagages. La responsabilité de Novela Cuba ne pourra être engagée à ce titre.

▪ Le prix n'inclut pas

- Le carburant
- L'assurance obligatoire
- Les options (siège bébé, enfant) dont la disponibilité est non garantie lors de la

réserve

- Les taxes d'aéroport dès lors que le véhicule est loué ou rendu à l'aéroport
- Les frais d'abandon également appelés frais de drop off
- Conducteur additionnel
- La caution (la caution sera remboursée lorsque vous rendrez le véhicule sous réserve que le véhicule ne soit pas endommagé)
- Les dépassements d'horaire entraînant une pénalité fixée par le loueur dont le montant vous sera mentionné dans le contrat de location,
- Le montant de la franchise débité par le loueur en cas d'accident ou de dommage au véhicule avec ou sans tiers connu y compris si vous avez souscrit à l'Option Franchise Remboursable
- Le montant des amendes et autres contraventions
- L'assurance rachat de franchise

Il est possible de vérifier le montant des frais supplémentaires afférant aux éléments non inclus dans le prix lors de votre processus de réservation sur notre site internet en se référant au descriptif du tarif (bouton « + de détails »). Ils figurent également sur le bon d'échange (« voucher »). Ils sont donnés à titre indicatif, les loueurs pouvant les modifier sans préavis. Ils sont à régler directement auprès du loueur.

- Frais de drop off (ou d'abandon)

Si vous rendez le véhicule loué dans un lieu (aéroport/ centre ville) ou une ville différente du lieu de prise, un supplément, appelé « frais d'abandon » (ou drop off) vous sera facturé sur place, directement par le partenaire loueur au moment de la restitution de la voiture. Le montant des frais d'abandon vous sera communiqué lors du processus de réservation sur notre site internet, rubrique « à payer sur place ».

Attention : Ce montant vous sera communiqué à titre indicatif, les loueurs pouvant le modifier sans préavis.

- Amendes et contraventions

Le client demeure seul responsable des amendes, contraventions et procès-verbaux établis contre lui ainsi que de toutes poursuites judiciaires, administratives et douanière. Les amendes doivent être réglées directement auprès du loueur par Carte de Crédit présentée au comptoir à la restitution du véhicule.

6.2. Documentation

Le véhicule réservé vous sera remis uniquement sur présentation des documents suivants :

- › Le bon d'échange émis par Novela Cuba,
- › L'original du permis de conduire valide du conducteur principal et des conducteurs additionnels (les photocopies ne sont pas acceptées). Une durée minimale de détention du permis de conduire est exigée par le loueur : il s'agit d'une année ou de deux en fonction du loueur sélectionné (cf. ci-dessous). Il n'est pas nécessaire d'avoir un permis de conduire international.
- › Le passeport du conducteur principal et des conducteurs additionnels,

› Une carte de crédit internationale au même nom et prénom que le conducteur principal disposant d'un plafond suffisant pour couvrir la franchise en cas de dommage/vol. Les cartes Maestro et Electron et American Express ne sont pas acceptées par les loueurs.

Conditions de détention de permis de conduire :

- Voiture louée avec Cubacar

Permis de conduire valable depuis 2 ans et être âgé de 21 ans minimum

- Voiture louée avec Gaviota

Permis de conduire valable depuis 1 an et être âgé de 21 ans minimum

Sauf pour les cubains : permis de conduire valable depuis 2 ans et être âgé de 21 ans minimum.

- Voiture louée avec Rex

Pour toutes les catégories, sauf la Sport : permis de conduire valable depuis 2 ans et être âgé de 21 ans minimum.

Pour la Sport : permis de conduire valable depuis 2 ans et être âgé de 25 ans minimum.

En cas de non présentation de ces pièces ou non-respect des conditions du loueur lors de la prise en charge du véhicule, ce dernier se réserve le droit de ne pas effectuer la location. Dans ce cas, Novela Cuba se dégage de toute responsabilité et n'accordera aucune indemnité.

6.3. Caution

Une caution est bloquée par le loueur lors de la prise en charge du véhicule sur la carte de crédit du conducteur (VISA, MASTERCARD). La caution peut également être remise en espèces. Les chèques, chèques vacances, cartes MAESTRO et ELECTRON ne sont pas acceptés pour le paiement de la caution. La caution sera débloquée de la carte de crédit (ou restitué en cas de remise d'espèces) en intégralité au retour du véhicule si celui-ci est dans le même état que lors de sa prise en charge. Nous vous conseillons de vérifier que votre carte de crédit autorise une empreinte du montant de la caution. Ce montant correspond au montant de la franchise dommage du véhicule loué auquel s'ajoutent le tarif journalier de la location et la valeur d'un plein d'essence.

La caution n'est pas incluse dans le prix de location.

En aucun cas, Novela Cuba ne pourrait être tenu pour responsable en cas de manquement de la part du client sur les points précités, qui pourraient entraîner l'annulation de la réservation au guichet du loueur de voitures. En particulier, il revient donc à la charge du porteur de la carte de crédit de prendre ses dispositions pour s'assurer qu'il dispose d'un plafond suffisant pour couvrir la franchise en cas de dommage/vol.

6.4. Contrat avec le loueur

Le bon d'échange remis par Novela Cuba ne constitue pas le contrat de location. Toutefois, aucune modification des prestations n'est possible (durée, type de véhicule).

Le contrat de location est conclu entre le client locataire et le loueur au moment de la prise en

charge du véhicule. Il est soumis à la législation du pays de prise en charge du véhicule et fait foi pour la durée de la location. Il reprend les conditions de location du loueur ainsi que les frais supplémentaires à la charge du client (assurance, options, taxe d'aéroport, etc.).

La signature du contrat de location du loueur confirme votre acceptation. Il est conseillé de conserver un exemplaire de ce contrat.

Les conducteurs additionnels doivent impérativement être mentionnés sur ce contrat par le loueur et être présents lors de la prise en charge du véhicule de location. Ils doivent également disposer de leur permis de conduire et des mêmes documents que ceux demandés au conducteur principal.

Le client locataire et les conducteurs autorisés répondent envers le loueur des conditions de location et deviennent entièrement responsables du véhicule dès sa prise en charge. Dans le cas où le client locataire ne respecterait pas ces conditions de location, le loueur se réserve le droit de mettre fin immédiatement et de plein droit à la location et de refuser de mettre le véhicule à disposition sans que lui ou Novela Cuba ne soient tenus au remboursement de la location et/ou au versement d'une quelconque indemnité. Novela Cuba ne pourra être tenu pour responsable si le client ne remplit pas les conditions imposées sur place par le loueur.

Important !

La location qui est personnelle et non transmissible, est conclue pour une durée déterminée précisée sur le bon d'échange remis par Novela Cuba.

6.5. Prise en charge du véhicule

Il est impératif de vous présenter au comptoir à la date et à l'heure indiquées sur le bon d'échange. En général, un retard de 30 minutes est toléré à condition toutefois que ce soit pendant les heures d'ouverture officielles de l'agence. Passé ce délai, le véhicule pourra être cédé à un autre client. Novela Cuba ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable et n'accordera aucune indemnité.

Cas particuliers d'Annulation - Retard d'avion :

Attention : en cas de prise en charge du véhicule à l'aéroport, nous vous rappelons qu'aucun dédommagement ne sera attribué si vous n'avez pu prendre en charge le véhicule suite à une erreur de votre part portant sur les informations transmises notamment sur le numéro de vol, l'horaire de vol, ou le nom de l'aéroport, ou en cas d'annulation du vol par la compagnie aérienne ou les autorités aéroportuaires.

Dans ce dernier cas, nous vous recommandons vivement de vous retourner contre la compagnie aérienne.

6.6. Pénalité en cas de restitution tardive

Si vous restituez votre véhicule après l'heure prévue sur votre bon d'échange, vous serez soumis à des frais équivalents à minimum une journée de location au tarif du loueur en vigueur à laquelle s'appliquent des taxes locales et assurances du loueur.

6.7. Contrôle technique du véhicule

Lorsque le délai pour effectuer le contrôle technique du véhicule intervient en cours de location, le loueur est susceptible de demander au client de se rendre dans un garage Gaviota pour effectuer la révision. Cette révision dure environ 1h.

Dans l'hypothèse où le client n'effectuerait pas le contrôle technique, les frais s'élèvent à 50 CUC payables à la remise du véhicule.

6.8. Assurance

Les conducteurs doivent souscrire à l'assurance cubaine proposée par le loueur. Cette assurance est unique et obligatoire. Elle n'est pas comprise dans le prix de location.

Il appartient au conducteur de prendre connaissance des conditions du contrat au moment de la souscription et, le cas échéant, de souscrire toute assurance complémentaire.

Novela Cuba propose une assurance rachat de franchise (y compris les frais de dépannage/remorquage non pris en charge par le loueur) dans la limite de 600€ dont 150€ maximum pour les frais de dépannage/remorquage.

Cette assurance est offerte par Mondial Assurance dont les conditions générales sont disponibles sur notre site internet https://www.novelacuba.com/media/auto/mondial_assistance_novelacuba.pdf

Attention : en cas d'accident de la route, l'administration cubaine est susceptible d'ouvrir une enquête judiciaire. Dans de telles circonstances, le conducteur peut être contraint de rester sur le territoire cubain dans l'attente la clôture de l'enquête.

Il appartient au conducteur de respecter l'ensemble de la réglementation applicable à Cuba. Novela Cuba ne pourra être tenue responsable en cas de dommages survenus au conducteur, passagers ou à des tiers lors de la location de la voiture. Il appartient au conducteur de prendre toutes les mesures nécessaires pour détenir une assurance contre tous sinistres pouvant survenir pendant son séjour.

7. Hôtel & Chambre d'Hôtes

7.1. Tarifs

▪ Le prix inclut

Le linge de maison, la prestation indiquée sur la facture et le bon d'échange (Type de chambre et ce qui est compris : petit déjeuner, demi-pension etc.)

▪ Le prix n'inclut pas

- L'assurance (fortement conseillée) en cas de location en Chambres d'hôtes

- Certains transferts en bateau à payer sur place comme dans le cas de l'hôtel Cayo Levisa ou l'hôtel Guama.

7.2. Conditions de réservation

Hôtel

- Les conditions particulières applicables seront précisées par l'Hôtel.
- Check in/out : En général 13h pour le check in (la prise de la chambre) et 12h pour le check out (restitution de la chambre)
- Les chambres d'hôtels à Cuba, peuvent accueillir un maximum de 3 personnes.
- Chaque personne séjournant dans la chambre d'hôtel doit fournir son passeport à la réception à son arrivée
- Vous devez vous présenter muni du bon d'échange fourni par Novela Cuba pour bénéficier de la prestation
- Vous devez respecter la législation locale. Par exemple, les personnes de nationalité cubaine ne peuvent pas séjourner à l'hôtel Cayo Levisa, sauf autorisation délivrée par les autorités locales.
- Vous devez vous présenter le jour du début de la réservation à l'hôtel ou le prévenir d'un éventuel retard d'une journée car, dans le cas contraire, votre réservation pourrait être annulée par l'hôtel et aucun dédommagement ne pourra être par la suite demandé à Novela Cuba.
- Certains hôtels nécessitent un paiement de service de transfert, payable sur place uniquement (bateaux pour hôtel cayo levisa & hôtel guama etc). Ces informations figurent sur le bon d'échange afin que l'information soit complète.

Chambre d'Hôtes

- Les conditions particulières applicables seront précisées par la chambre d'hôtes.
- Check in/out : En général 13h pour le check in (la prise de la chambre) et 12h pour le check out (restitution de la chambre)
- Chaque personne séjournant dans la chambre d'hôtes doit fournir son passeport au propriétaire à son arrivée
- Les chambres d'hôtes à Cuba, peuvent accueillir un maximum de 4 personnes.
- Vous devez vous présenter muni du bon d'échange fourni par Novela Cuba pour bénéficier de la prestation
- Vous devez respecter la législation locale. Par exemple, les personnes de nationalité cubaine ne peuvent pas séjourner à l'hôtel Cayo Levisa, sauf autorisation délivrée par les autorités locales.
- Vous devez vous présenter le jour du début de la réservation à la chambre d'hôtes ou la prévenir d'un éventuel retard d'une journée car, dans le cas contraire, votre réservation pourrait être annulée par la chambre d'hôtes et aucun dédommagement ne pourra être par la suite demandé à Novela Cuba.
- Vous devez respecter les règles de bienséance de la chambre d'hôtes dans laquelle vous séjournez (bruits, prostitution etc). Le propriétaire peut vous annuler votre réservation en cours si ces règles ne sont pas respectées et aucun dédommagement ne pourra être par la suite demandé à Novela Cuba.
- Assurance : Novela Cuba rappelle que le numéro de licence délivré par l'administration aux chambres d'hôtes garantit à lui-seul sur le territoire de la République de CUBA, en l'absence de toute autre réglementation nationale, tous les aspects sécuritaires des chambres d'hôtes. L'attention des

clients est par la suite attirée sur le fait qu'il n'existe pas d'assurance sur le territoire de la République de CUBA ni d'organisme autre que celui qui délivre la licence, et qu'ils se doivent de s'assurer eux-mêmes contre tous sinistres pouvant survenir au cours de leur séjour.

7.3. Personne à mobilité réduite

Il n'existe pas à Cuba de réglementation particulière pour garantir l'accessibilité des infrastructures aux personnes à mobilité réduite.

Novela Cuba ne peut donc pas garantir l'accessibilité des chambres aux personnes handicapées.

8. Carte de Tourisme (Visa)

8.1. Carte de Tourisme

- La Carte de tourisme est valable pour une seule entrée pour un séjour de 30 jours. Elle peut être renouvelée pour 30 jours supplémentaires dans un bureau de tourisme d'un hôtel cubain.

- La Carte de tourisme est valable 6 mois à compter de sa délivrance. A défaut d'avoir été utilisée dans ce délai, la personne souhaitant se rendre à Cuba devra obtenir une nouvelle Carte de tourisme.

- Novela Cuba peut vous remettre la Carte de Tourisme : en main propre à l'agence ou par voie postale. Dans cette dernière hypothèse, choisir le mode d'envoi par courrier (rapide ou normal) : Novela Cuba ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'un retard d'acheminement dû à La Poste.

- En cas de retrait en agence, présenter les passeports de tous les voyageurs et une copie des billets d'avion. En cas d'envoi par voie postale, indiquer la nationalité et le numéro de passeport pour chaque voyageur.

- La carte de tourisme (ou visa) est vendue vierge, il appartient au client de la compléter seul avant l'arrivée à l'aéroport pour le vol aller vers Cuba.

- Une fois le document en votre possession : compléter les deux parties de la carte en lettres majuscules sans ratures

- La carte n'est ni reprise ni échangée

Il appartient au client de s'assurer que tous les voyageurs sont en règle avec les formalités décrites ci-dessus. Le client ne pourra prétendre à aucun remboursement du fait qu'un voyageur ne pourrait embarquer faute d'accomplissement de ces formalités.

Attention : Novela Cuba ne peut pas délivrer de Carte de Tourisme pour des voyageurs dont le vol pour entrer à Cuba provient des Etats-Unis. La compagnie d'aviation est la seule habilitée à fournir aux voyageurs le visa d'entrée à Cuba.

Attention : la Carte de Tourisme ne garantit pas l'accès sur le territoire cubain.

8.2. Conditions d'obtention de la Carte de Tourisme

- Etre résident de la Communauté Européenne et effectuer un séjour touristique

- Détenir un passeport valable le temps du séjour.

8.3. Tarif

Les frais d'obtention de la Carte de Tourisme sont de 27 € par Carte de Tourisme. Les frais d'envoi sont à la charge du client selon les montants indiqués lors de prise de commande, lesquels sont variables en fonction des modalités d'envoi (classique ou en urgence). Dans l'hypothèse où le client n'aurait pas reçu la Carte de Tourisme dans les 15 jours suivant la commande par internet, Novela Cuba s'engage à renvoyer, une seconde fois, la Carte de Tourisme à ses frais au client sous réserve que l'adresse d'envoi n'ait pas été modifiée. En cas de changement d'adresse, le client devra payer à nouveau l'intégralité du prix (Carte de Tourisme + frais d'envoi). Dans l'hypothèse où le Client n'aurait toujours pas reçu la Carte de Tourisme, Novela Cuba n'enverra pas une troisième fois le document.

Le client peut acheter des Cartes de Tourisme pour plusieurs voyageurs sous réserve de fournir toute les informations nécessaires.

9. Billets d'avion

9.1. Compagnie aérienne

Novela Cuba réserve des billets d'avion auprès de la compagnie aérienne Air France.

Les conditions générales et particulières de transport d'Air France sont accessibles via le site internet d'Air France www.airfrance.fr.

Conformément à la Convention de Varsovie, toute compagnie aérienne est susceptible de modifier, sans préavis, les horaires et/ou l'itinéraire et/ou les aéroports de départ et de destination.

Si le client décidait d'annuler son voyage, les conditions d'annulation visées à l'article 11 des présentes seront applicables.

9.2. Tarif

Le prix des billets est communiqué sur devis.

Les billets sont non modifiables non remboursables.

9.3. Conditions de réservation des billets d'avion Air France

- Les billets ne sont pas réservables en ligne. Le client doit appeler Novela Cuba qui se chargera d'effectuer a réservation après acceptation du client sur le devis transmis.

- Fournir à Novela Cuba le nom et prénom tels qu'ils figurent sur votre passeport par passager

- Se présenter 3h avant le départ du vol muni des documents nécessaires : passeport, carte de tourisme, attestation d'assurance assistance, billet retour.

10. Transferts aéroport

Novela Cuba propose à ses clients des transferts entre les aéroports de Cuba et le centre-ville par des chauffeurs professionnels (taxi ou bus).

Le prix inclut :

- La prestation indiquée sur le bon d'échange,
- Le carburant

Novela Cuba ne pourra être tenue pour responsable des incidents susceptibles d'intervenir lors du transfert. Toutes réclamations doit être directement adressées au chauffeur.

11. Frais Retenus en Cas d'Annulation par le client

11.1. Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 121-21-8 du Code de la consommation, le client ne bénéficie pas de droit de rétractation.

11.2. Politique d'annulation

Pour être validée, toute demande d'annulation doit être formulée par écrit et adressée à Novela Cuba uniquement, et non au prestataire local, par email à info@novelacuba.com.

Sauf annulation pour cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil, ci-dessous sont décrits les frais imputables à votre remboursement lors d'une annulation :

Location de Voiture, Hôtels et Chambres d'Hôtes :

Frais retenus :

Annulation plus de 30 jours calendaires avant le jour du départ à Cuba : 10% du prix

Annulation entre 30 jours et 4 jours calendaires avant le jour du départ de Cuba : 30% du prix

Annulation 3 jours calendaires avant le jour du départ à Cuba : 100% du prix

Carte de Tourisme

Ni reprise ni échangée. Les frais d'obtention et d'envoi ne sont remboursables ni par Novela Cuba ni par son assureur.

Billet D'avion Air France

En cas d'annulation par le client, seules les taxes sont remboursées.

En cas de modification, des frais sont retenus : nous consulter.

12. Responsabilité

Novela Cuba ne saurait être tenu responsable personnellement ou par l'intermédiaire de ses fournisseurs locaux en cas de non-exécution ou retard d'exécution de ses obligations en vertu ou au

titre de la réservation, ou des modalités et conditions d'exécution, si l'inexécution ou la mauvaise exécution est imputable, soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, soit à un cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil

13. Modification et/ou Prolongation avant l'Arrivée à Cuba

Toute demande de modification doit être effectuée auprès de Novela Cuba par email à info@novelacuba.com

Attention : Le prestataire se réserve le droit de refuser la modification.

› Si le prestataire accepte la modification : la modification sera faite sous réserve d'une révision du prix proposée par Novela Cuba sous forme de devis. Après acceptation du client sur ce nouveau devis, un nouveau bon d'échange devra être téléchargé et imprimé à partir de votre compte sur notre site internet. Seul ce nouveau bon d'échange devra être présenté au comptoir à notre prestataire pour bénéficier de la prestation modifiée.

› Si le prestataire refuse la modification, les conditions initiales de réservations restent valables ainsi que le bon d'échange.

14. Modification et/ou Prolongation une fois à Cuba

Une fois arrivé à Cuba, aucune modification ou annulation ne donne droit à un remboursement.

Si vous rendez la voiture avant la date prévue, il est possible que les frais d'assurance payés vous soient remboursés par le loueur directement.

15. Annulation et modification par Novela Cuba

15.1. Annulation :

Si l'annulation de la prestation intervenait du fait de Novela Cuba et sous réserve de l'article 12 des présentes, le client obtiendrait le remboursement des sommes déjà versées ainsi que le versement, par Novela Cuba, d'une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font pas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une opération de substitution proposée par Novela Cuba.

Dans le cas où l'annulation serait causée par un cas de force majeure tel que définie à l'article 14 des présentes, la garantie et la responsabilité de Novela Cuba ne sauraient être recherchées et retenues.

15.2. Modification :

Avant le départ

Si Novela Cuba se trouvait contraint de modifier un élément essentiel de la prestation par impossibilité d'exécution, elle en informera immédiatement le client par lettre recommandée avec avis de réception et proposera une prestation alternative que le client est en droit d'accepter ou de

refuser. En cas de refus, le client pourra obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées, sous réserve de l'article 12 des présentes.

Après le départ

Si Novela Cuba se trouvait contraint de modifier un élément essentiel de la prestation après le départ, elle le ferait dans les conditions prévues à l'article R 211-11 du Code de tourisme.

16. Assurance

Novela Cuba a souscrit une assurance responsabilité civile et professionnelle auprès de la société Hiscox. Ce contrat a pour objet de garantir Novela Cuba des risques professionnels susceptibles de naître en sa qualité d'agence de voyage.

Novela Cuba ne propose pas de formules d'assurance au client pour son voyage. Il appartient au client de souscrire des assurances personnelles :

- Santé : tous voyageurs doivent obligatoirement avoir souscrit une assurance couverture santé. Elle est généralement comprise dans les frais de carte de crédit. Une attestation d'assurance médicale est susceptible d'être demandée à l'aéroport. Si toutefois, pour une raison exceptionnelle, un voyageur n'était pas couvert, il serait contraint de souscrire une assurance à l'aéroport d'arrivée à Cuba ;
- Voiture : les conducteurs doivent souscrire à l'assurance cubaine unique et obligatoire. Il appartient au conducteur de prendre connaissance des conditions du contrat au moment de la souscription et, le cas échéant, de souscrire toute assurance complémentaire. Novela Cuba propose une assurance rachat de franchise (y compris les frais de dépannage/remorquage non pris en charge par le loueur) dans la limite de 600€ dont 150€ maximum pour les frais de dépannage/remorquage. Cette assurance est offerte par Mondial Assurance dont les conditions générales sont disponibles sur notre site internet https://www.novelacuba.com/media/auto/mondial_assistance_novelacuba.pdf ;
- Hébergement : il est fortement recommandé de souscrire une assurance contre tous sinistres pouvant survenir au cours du séjour. Si la licence est délivrée par l'administration uniquement aux chambres d'hôtes répondant à une norme sécuritaire définie, il n'existe pas d'assurance sur le territoire de la République de CUBA pour indemniser les voyageurs de tous dommages qu'ils seraient susceptibles de subir.

17. Conditions d'entrée à Cuba d'un ressortissant de l'Union Européenne

Le client ressortissant de l'Union Européenne est informé que les documents suivants sont nécessaires pour entrer sur le territoire cubain :

- Passeport en cours de validité, valable pour la durée du séjour
- Carte de Tourisme
- Attestation d'assurance médicale
- Billet d'avion aller/retour

La présentation de ces documents ne garantit pas l'entrée sur le territoire cubain.

18. Personnes à contacter lors du séjour

Conformément à l'article R 211-6 du code de tourisme, les coordonnées des personnes à contacter en cas de difficultés rencontrées lors du séjour à Cuba sont indiquées sur le bon d'échange remis par Novela Cuba.

19. Réclamations

Toute réclamation éventuelle doit être formulée par écrit à notre service clients, dans les 2 mois suivant la fin de votre prestation.

Vous devez constituer un dossier avec les éléments ci-dessous :

- › L'explication de votre réclamation,
- › Dans le cas d'une location de voiture, votre contrat de location signé avec le loueur

Ces éléments peuvent être transmis :

par email à info@novelacuba.com

ou par courrier postal à

Novela Travel

14 Rue des Minimes 75003 Paris- France

En cas de contestation, le client peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Le client peut saisir le médiateur de la consommation suivant MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 - www.mtv.travel.

Conformément à l'article R211-12 du Code de tourisme, sont reproduits ci-dessous les articles R.211-3 à R.211-11 du Code de tourisme :

Article R211-3 :

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1 :

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4 :

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5 :

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6 :

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes

d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7 :

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par

tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8 :

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9 :

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10 :

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11 :

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par

l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.