

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

### En préambule :

Nous vous informons que les formules de séjours proposées par PEDIBUS sont considérées, au sens de la réglementation, comme des « forfaits » et qu'à ce titre, vous bénéficiez notamment des droits énoncés ci-après à la rubrique **Droits du Voyageur**.

Pour les séjours pour des groupes de participants préconstitués et/ou des séjours organisés par des entreprises, des conditions contractuelles particulières complètent et/ou modifient les présentes conditions de vente. Ces conditions particulières seront communiquées avec l'offre relative à chacun de ces types de séjours. La personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des différents participants à un séjour reconnaît avoir pris connaissance des conditions de vente et s'engage à les transmettre à chaque participant ainsi que toutes les informations fournies par PEDIBUS concernant le séjour.

En outre, comme l'exige la loi, PEDIBUS dispose d'une protection, de Groupama Caution - 5 Rue du Centre - 93199 NOISY LE GRAND Cedex - [caution@groupama-ac.fr](mailto:caution@groupama-ac.fr) – 01 49 31 27 42 - afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où PEDIBUS deviendrait insolvable.

### 1 – NOS OFFRES DE SEJOURS

Sur [www.pedibus.org](http://www.pedibus.org) nous mettons à disposition nos fiches techniques et fiches pays fournissant des informations détaillées sur la nature et spécificité de chaque séjour qui complètent ces Conditions de Vente

Vous pourrez notamment consulter le programme jour par jour, des informations pratiques sur la destination et prendre connaissance de toutes les informations utiles pour sa réalisation (niveau de difficulté, nombre minimum de participants, hébergement).

Nous attirons votre attention sur le fait que nous proposons des séjours qui peuvent nécessiter un engagement physique plus ou moins important. En conséquence, nous vous recommandons de lire avec attention la rubrique NIVEAU de la fiche technique du séjour. Il incombe à chaque participant de déterminer, en fonction des informations délivrées, s'il dispose des capacités nécessaires.

En cas de doute et avant toute inscription, nous vous invitons à vous rapprocher de PEDIBUS ainsi que de tout spécialiste (Ex. : médecin traitant en cas d'antécédents médicaux) afin de valider votre capacité à entreprendre le séjour envisagé.

Notre offre de séjours comprend des circuits accompagnés ou non à réaliser en groupe et des séjours sur mesure à concevoir avec l'aide de PEDIBUS

## 2 – INSCRIPTION

L'inscription à l'un de nos séjours implique l'adhésion à nos conditions de vente. Elle devient effective après avoir rempli le bulletin d'inscription et versé un acompte minimum de 30 % du montant du séjour, le solde étant versé au plus tard un mois avant la date de départ. Après inscription, nous vous envoyons un accusé de réception puis une facture après que le séjour soit assuré. Il ne vous sera pas délivré d'autre justificatif.

Des frais d'inscription sont à rajouter au tarif du séjour pour toute inscription à 21 jours et moins selon le barème ci-dessous :

Inscription signée parvenue dans nos bureaux :

. à plus de 22 jours du départ : aucun frais d'inscription.

. entre 21 et 8 jours : +10 € (+ 20 € pour les randonnées liberté et les voyages).

. à moins de 8 jours : +20 € (+ 30 € pour les randonnées liberté et les voyages) et paiement par Carte Bancaire impératif.

En cas d'annulation de votre part, ces frais d'inscription seront maintenus.

L'inscription doit être effectuée aux noms et prénoms des voyageurs tels qu'ils figurent sur le document d'identité utilisé par chacun pour le voyage. Si les noms et prénoms sont changés après l'inscription, les frais de modification inhérents seront appliqués en sus de l'inscription.

Conformément à l'art. 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.

## 3 – PRIX

Les prix mentionnés sont établis à la date du 1er décembre précédent sur la base des taux de change, des tarifs aériens et des prestations au sol connus à ce jour.

Le prix de nos voyages est ferme, définitif et en euros. Toutefois, conformément à l'article L211-12 du Code de Tourisme, le prix pourra être ajusté à la hausse ou à la baisse, jusqu'à 20 jours avant la date de départ, sans possibilité d'annulation/résolution de votre part, pour l'une ou l'autre (ou les deux) évolutions de prix suivantes:

- 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, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports.

Tout refus, de la part du ou des voyageurs de s'acquitter de cet ajustement, dès lors qu'il n'est pas significatif, sera considéré comme une annulation / résolution de la part du/es voyageur(s) et il sera fait application des frais d'annulation/résolution de l'article 5.

Vous trouverez dans la fiche technique du séjour , rubrique DATES ET PRIX , les dates ou périodes, le tarif, et les rubriques :

- Le prix comprend
- Le prix ne comprend pas

Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations relatives aux séjours qu'il a choisis disponibles sur [www.pedibus.org](http://www.pedibus.org) grâce à notre brochure et fiches techniques qui lui ont été fournies.

#### 4 – ASSURANCE

Conformément à la réglementation de notre profession, PEDIBUS est assuré en Responsabilité Civile Professionnelle. Cependant, chaque participant doit être titulaire d'une responsabilité civile individuelle.

En outre, nous proposons trois formules d'assurances au choix :

- **Assurance Annulation (2,5 % du montant du séjour).**
- **Assurance Frais de Recherche et Secours, Assistance Rapatriement, Interruption de Séjour (2 % du montant du séjour).**
- **Assurance Multirisques Annulation, Frais de Recherche et Secours, Assistance Rapatriement, Interruption de Séjour + extension COVID (4.3 % du montant du séjour).**

##### L'Assurance Annulation :

Cette assurance comprend le remboursement des sommes engagées en cas d'annulation pour les causes suivantes :

- L'annulation pour motif médical : maladie grave, accident corporel grave ou décès de vous-même, un membre de votre famille...

- L'annulation pour Causes Dénommées :

\*Dommages graves ou vols dans locaux privés ou professionnel, convocation en tant que témoin ou juré d'assise, ..., une franchise de 30 € par personne est déduite par l'assureur.

\*La mutation professionnelle, la suppression et la modification des dates de congés payés du fait de l'employeur, vol des papiers d'identité, ... (franchise de 100 € par personne).

- L'annulation toutes causes justifiées (franchise de 10 % du montant des frais d'annulation avec un minimum de 50 € par personne et 150 € par dossier).

**Extension COVID** : uniquement disponible dans la formule multirisques à 4.3 %.

- Annulation pour cause de COVID déclarée dans le mois précédent le départ (ou pour toute autre épidémie).

##### L'Assurance Frais de Recherche et Secours, Assistance Rapatriement, Interruption de Séjour :

La garantie de l'assuré prend effet dès le départ du séjour et cesse lors du retour du voyage.

Les évènements garantis par notre contrat souscrit pour vous auprès de Mutuaide Assistance sont :

- les frais de recherche et secours jusqu'à un plafond de 10 000 €,
- le rapatriement avec assistance en cas d'atteinte corporelle grave,
- les frais médicaux complémentaires à l'étranger,
- l'assistance en cas de décès,
- l'avance sur caution pénale à l'étranger,
- la prise en charge d'honoraires d'avocats à l'étranger jusqu'à un plafond de 5 000 €,
- l'interruption de séjour jusqu'à un plafond de 30000 € par évènement,
- ...

**Extension COVID** : uniquement disponible dans la formule multirisques à 4.3 %.

- Frais hôteliers suite à mise en quarantaine (80 € par nuit – maximum 14 nuits).
- Soutien psychologique suite à mise en quarantaine.
- Frais médicaux sur place.
- Retour impossible suite à vol annulé par autorités ou compagnie aérienne (1000 €).
- Frais hôteliers suite retour impossible (80 € par nuit – maximum 14 nuits).

Pour les séjours à l'étranger, les participants possédant une **assistance rapatriement personnelle** devront remplir un formulaire et nous fournir une attestation de leur assurance. Il est notamment important de vérifier que votre destination ne fait pas partie des pays exclus.

Vérifiez notamment que vous possédez une **garantie frais de recherche et secours** avec un plafond suffisamment élevé. En particulier, les assurances des cartes bancaires couvrent l'assistance-rapatriement, mais les assurances des cartes bancaires de base (et certaines cartes bancaires haut de gamme) ne possèdent pas de garantie frais de recherche et secours.

## 5 – CONDITIONS D'ANNULATION / RESOLUTION

### De votre part :

En cas d'annulation de votre part), les frais d'annulation à votre charge sont les suivants (la date prise en compte est celle à laquelle PEDIBUS a pris connaissance du désistement) :

- A 31 jours et plus du départ : 10 % du montant du séjour, avec un minimum de 30 € par personne.
- Entre 30 et 21 jours du départ : 35 % du montant du séjour.
- Entre 20 et 14 jours du départ : 50 % du montant du séjour.
- Entre 13 et 2 jours du départ : 75 % du montant du séjour.
- La veille ou le jour du départ : 90 % du montant du séjour.

Dans le cas de séjour incluant l'émission d'un billet d'avion non remboursable ou l'affrètement d'un bateau.

De 90 à 45 jours avant le départ : 1 000 €

De 44 à 31 jours avant le départ : 60 % du montant du séjour

A 30 jours et moins du départ : 100 % du montant du séjour

Ces retenues seront remboursées par l'assurance en cas d'annulation justifiée, déduction faite des frais forfaitaires, des frais de dossier et du montant des assurances.

- Cas Particuliers concernant les voyages à l'étranger

**Dans le cas d'un billet d'avion émis à l'avance**, que ce soit à votre demande ou en raison de la politique de certaines compagnies aériennes pour certains types de tarif, il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100 % du prix du billet, quelle que soit la date de l'annulation.

Tout participant ne respectant pas les lieux, dates ou heures de rendez-vous, ne pourra prétendre à aucun remboursement, de même qu'une exclusion décidée par votre accompagnateur, pour niveau insuffisant ou non-respect des consignes de sécurité.

### De notre part :

PEDIBUS se réserve le droit d'annuler un séjour en cas d'insuffisance de participants (6 minimum, sauf cas particuliers précisés) ou par suite de conditions particulières qui risqueraient de compromettre le bon déroulement du séjour.

En cas d'insuffisance de participants, ceux-ci seront prévenus dans un délai minimum de :

- 20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- 48 heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

Il vous sera proposé plusieurs solutions de remplacement. Si aucune solution ne vous convient, vous serez remboursé intégralement.

## 6 – CESSION

Conformément à l'article R 211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire (acheteur) qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage tant que le contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer PEDIBUS de votre décision par tout moyen écrit 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 sur demande. En particulier les billets d'avion sont nominatifs et ne sont pas souvent remboursables.

## 7 – RESPONSABILITE

### Responsabilité civile professionnelle :

Conformément à la réglementation applicable, PEDIBUS est assuré en responsabilité civile professionnelle auprès de MMA Mutuelles du Mans Assurances - SARL SAGA - BP 54 - 69922 OULLINS Cedex.

### Formalités administratives et sanitaires

Les informations relatives aux formalités administratives et sanitaires sont communiquées par PEDIBUS. Il incombe à chaque voyageur de s'assurer avant le départ qu'il est en règle avec les formalités de police, de douane et de santé (passeport, visa, certificat de vaccination) et de respecter ces formalités au cours du voyage. Ces informations sont exposées dans la fiche technique préalablement à l'inscription. Elles peuvent évoluer en fonction des changements de la situation administrative du pays. Elles concernent les ressortissants français. Nous insistons particulièrement auprès de nos participants étrangers qui peuvent être soumis à des règles d'admission différentes. Tous les frais relatifs à ces démarches sont à la charge du voyageur. Aucun remboursement du prix du voyage ne sera effectué si un voyageur se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ en raison du non-respect de ces formalités.

### Particularité de nos séjours et voyages

Vu le caractère particulier de nos voyages et séjours, nous ne pouvons être tenus pour responsables et redevables d'aucune indemnité, en cas de changement de dates, d'horaires ou d'itinéraires prévus, en particulier si ces modifications proviennent d'événements imprévus ou de circonstances impérieuses, impliquant la sécurité des voyageurs. Chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par l'accompagnateur, nous ne pouvons être responsables des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente.

### Modifications durant le voyage

L'agence agissant en qualité d'intermédiaire entre, d'une part, le client et d'autre part, (transporteurs, hôteliers, affréteurs, agences locales, chefs d'expéditions, etc....) ne saurait être confondue avec ces derniers qui, en tout état de cause, conservent leur responsabilité propre. Si les dates aller et retour de votre voyage sont modifiées, en raison d'une perturbation du transport aérien, nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsable et vous demanderons une participation aux frais supplémentaires réels occasionnés. Si nous nous trouvons dans l'impossibilité de fournir une partie des engagements prévus, nous ferons tout notre possible pour les remplacer par des prestations équivalentes. Nous pouvons être amenés lorsque les circonstances nous y contraignent, à substituer un moyen de transport à un autre, un hôtel à un autre, prendre un itinéraire différent ou annuler certaines excursions, sans que ces modifications exceptionnelles donnent lieu à une quelconque indemnisation, l'acheteur ne pourra les refuser sans motif valable.

## 8 – RECLAMATION

### En cours de séjour :

Si vous constatez une non conformité au cours de votre séjour, nous vous invitons **en priorité**, à nous contacter au plus vite.

### A l'issue de votre séjour

Chaque voyageur a la possibilité d'adresser une réclamation sur les conditions de réalisations des prestations de son voyage par écrit à PEDIBUS Maison du Rosaire – 73 670 St Pierre d'Entremont dans les meilleurs délais suivant la date de retour du voyage accompagnés des pièces justificatives.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, vous avez la possibilité de saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP80 303 – 75823 PARIS Cédex 17

Toutes les modalités de saisine : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

## **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE RELATIVES AUX VOYAGES AVEC AERIEN**

En plus des conditions générales et particulières à tous nos séjours, vous trouverez ci-dessous ce qui concerne les séjours comprenant un transport aérien.

### **1. Identité du transporteur**

L'identité du ou des transporteurs susceptibles d'assurer vos transports au cours de votre voyage figure sur la fiche technique du voyage. En cas de modification intervenant après votre inscription, PEDIBUS 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)

### **2. Changement d'horaires des transports**

Nous ne connaissons pas les horaires exacts de vos transports (Ex. : vols) au moment de la diffusion de notre offre de voyages. Pour 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.

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

Les temps d'escales sont déterminés par les compagnies aériennes selon leurs plans de vol et ils peuvent être modifiés 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 3 h avant.

### **3. Changement d'itinéraire, de gare, port et/ou d'aéroport**

Tout transporteur peut être amené à modifier sans préavis non seulement les horaires mais aussi l'itinéraire ainsi que les gares, ports et/ou aéroports de départ et de destination, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à PEDIBUS ou de grèves extérieures à PEDIBUS. 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.

### **4. Non réalisation de la prestation de transport**

En cas de non réalisation de la prestation de transport réservée du fait du voyageur, pour tout motif extérieur à PEDIBUS, le billet de transport aller et/ou retour 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. consom.).

## **5. Retard / Annulation des prestations de transport**

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

Dans le cas où le(s) voyageur(s) décide(nt) de renoncer au voyage en raison de la survenance des modifications ci-dessus énoncées alors qu'elles n'affectent pas l'un des éléments essentiels du voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation.

## **6. Bagages**

La compagnie aérienne est seule responsable des dommages, vol, perte ou retard des bagages qui lui sont confiés. C'est auprès de ce transporteur que vous devez déclarer le sinistre le plus rapidement possible. Les conventions internationales définissent les indemnités dues par le transporteur aérien en cas de perte ou d'endommagement des bagages.

Au cours du voyage, les bagages peuvent également être transportés par des moyens rudimentaires (dos de mule ou de chameau, toits de 4X4) et doivent être adaptés à ces conditions. Chaque voyageur est tenu de conserver à tout moment avec lui et sous sa responsabilité les objets fragiles et précieux (lunettes, appareils électroniques, documents, etc.). Chaque voyageur doit veiller à la présence de ses bagages lors de l'organisation des transferts.

## **7. Acheminement avant le départ et au retour du voyage**

Pour chaque voyageur qui organise seul ses prestations avant départ (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, PEDIBUS recommande d'acheter des prestations (titres de transport et autres...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/ports/gares raisonnables.

En cas de survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers ou du fait du voyageur, qui modifierait les prestations de voyage souscrites chez PEDIBUS et/ou impliquerait la modification des prestations réservées par le(s)voyageur(s) (non incluses dans votre voyage), PEDIBUS ne saurait être tenue de rembourser les frais induits.

## **8. Responsabilité**

PEDIBUS ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets de transport par le(s) voyageur(s).
- Défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs (compagnies aériennes etc..) des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations données par PEDIBUS.
- 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 PEDIBUS dans cette hypothèse.
- Evénements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à PEDIBUS, émeutes étrangères à PEDIBUS, incidents techniques ou administratifs extérieurs à PEDIBUS, 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, PEDIBUS se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs, sans recours possible de ces derniers.



## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

### **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\*.

PEDIBUS sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, PEDIBUS 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 au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :**

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait.

Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat.

Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

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

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations 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. En outre, comme l'exige la Loi, PEDIBUS dispose d'une protection, de Groupama Caution - 5 Rue du Centre - 93199 NOISY LE GRAND Cedex - caution@groupama-ac.fr – 01 49 31 27 42) afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où PEDIBUS deviendrait insolvable.

Le texte de transposition de la directive (UE) 2015/2302 en France est accessible sur le site de Legifrance à l'adresse :

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplqfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplqfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

## **EXTRAITS CODE DU TOURISME.**

### **LIVRE II : ACTIVITÉS ET PROFESSIONS DU TOURISME**

- **TITRE Ier : DES AGENTS DE VOYAGE ET AUTRES OPÉRATEURS DE LA VENTE DE VOYAGES ET DE SÉJOURS**
  - Chapitre unique : Régime de la vente de voyages et de séjours

...Article R211-4

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

#### Article R211-6

Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L.

PEDIBUS – Maison du Rosaire – 73670 ST PIERRE D'ENTREMONT

SARL au capital de 8000 € - RCS de Chambéry n° 507 768 919 – Agence de Voyages n° IM073100009 –

Garant : Groupama Caution, 5 rue du Centre, 93199 NOISY LE GRAND Cedex -

RCP : MMA Mutuelles du Mans Assurances - SARL SAGA - BP 54 - 69922 OULLINS Cedex.

N° SIRET : 507 768 919 00015

N° TVA intracommunautaire : FR 48 507 768 919 Référence à l'article 266.1 du CGI régime de la marge bénéficiaire