

# Conditions générales de vente

## Article 1 – Préambule

### Article 1.1. Désignation du vendeur

**Chemins** est une société par actions simplifiée enregistrée au RCS de Romans sous le numéro 903 065 654, dont le siège social est situé au 24 Grand-rue Dame Percipia 26170 Le Poët-en-Percip, Immatriculée par Atout France au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM026220004.

Garant financier : APST, 15 avenue Carnot – 75017 Paris.

Assureur responsabilité civile professionnelle : Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances, 25 quai Lamandé -, 76600 Le Havre – (Contrat n°92202034).

contact (@) chemins.voyage

Téléphone : 09 73 88 44 45

Email : contact@chemins.voyage

*Ci-après dénommé « Chemins »*

### Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par Chemins de (i) forfaits touristiques et de (ii) location de vélos à assistance électrique (ci-après « Vélos à assistance électrique » et leurs éventuels accessoires (ci-après les « Accessoires de vélos ») ainsi que de Méhari électriques E-Story (ci-après « E-Story ») et leurs éventuels accessoires (ci-après « Accessoires E-Story ») à des personnes ayant la capacité juridique de contracter (ci-après dénommé « le(s) Client(s) »).

### Article 1.3. Définition

**Biens loués** : Vélos à assistance électrique ou Méhari E-Story et leurs accessoires éventuels

**Circonstances exceptionnelles et inévitables** : tout événement qui crée une situation échappant au contrôle de Chemins comme du Client et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de des obligations contractuelles.

**Client** : personne qui contracte avec Chemins dans le cadre des présentes conditions générales et particulières de vente.

**Consommateur** : personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

**Forfait** : la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée conformément à l'article L211-2 du Code du tourisme.

**Groupe MICE/événementiel** : groupe de consommateurs et voyageurs pour le compte desquels une personne morale organisatrice d'événements/MICE contractualise avec Chemins.

**Pilote** : conducteur déclaré et agréé des Biens loués

**Services touristiques** : transport, hébergement, location de véhicule ou tout autre service au sens de l'article L211-2 du Code du tourisme, non réalisé par Chemins et vendu de manière sèche.

**Voyageur** : toute personne bénéficiaire des prestations vendues par Chemins. Le Client s'engage pour l'ensemble des voyageurs qu'il représente.

## Article 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations vendues ou offertes à la vente par Chemins.

Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales et particulières de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par Chemins et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

### Article 3 – Informations précontractuelles

Le Client consommateur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le Client consommateur reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1<sup>er</sup> mars 2018 « *fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours* ».

Conformément aux articles L211-7 et L211-17-3 du Code du tourisme, les dispositions sur la responsabilité et le contrat du Code du tourisme ne sont pas applicables aux prestations vendues dans le cadre d'une convention générale conclue pour le voyage d'affaires.

### Article 4 – Information importante – engagement du Client

Afin de bénéficier du contrat de voyage, le Client s'engage pour lui et les autres voyageurs qu'il représente à respecter les conditions suivantes :

- Pour piloter le vélo à assistance électrique YUBA SPICY CURRY ALL TERRAIN : être âgé d'un minimum de 13 ans et d'une taille de 155 cm minimum, et n'avoir aucune contre-indication médicale.
- Pour piloter le vélo à assistance électrique MOUSTACHE SAMEDI 26 OFF : être âgé d'un minimum de 9 ans et d'un maximum de 14 ans, et d'une taille comprise entre 133 cm et 150 cm, et n'avoir aucune contre-indication médicale.
- Pour piloter la Méhari E-Story : être majeur, être âgé d'au moins 21 ans et être titulaire du permis de conduire catégorie B depuis 3 ans minimum, et n'avoir aucune contre-indication médicale. D'autres voyageurs que le Client signataire peuvent être autorisés à utiliser le/les Vélos à Assistance Électrique et la/les Méhari E-Story à condition que leur identité soit précisément indiquée au contrat de voyage, et qu'elles répondent aux mêmes conditions que le Client signataire, y compris en cas d'enfants mineurs, et dont

le responsable légal est le signataire du contrat.

Hormis le Client signataire et les éventuels voyageurs agréés, personne n'est autorisé à utiliser le/les Vélos à Assistance Électrique et la/les Méhari E-Story, et les Accessoires.

### Article 5 - Prix

#### Article 5.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait dans le cas des groupes. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants.

Le prix comprend les éléments indiqués au devis.

Sauf mention au contrat, et de manière non-exhaustive, il ne comprend pas le supplément chambre individuelle, les repas principaux, les assurances facultatives ni les dépenses personnelles.

Tous les tarifs indiqués sont basés sur le meilleur prix disponible à ce jour et sont soumis à modification au moment de la réservation. Tout devis est sujet à modification en fonction de la disponibilité et les prix peuvent être ajustés en fonction de la variation du taux de change et de l'augmentation des taxes gouvernementales. Cela peut affecter le prix total.

#### Article 4.2. Modalités de paiement

Le Client garantit à Chemins qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. Chemins se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par Chemins.

Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes, selon le type de prestation réservée :

- a. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard),
- b. par virement (frais de virement à la charge du Client)
- c. chèques vacances

#### **Article 6 – Révision du prix**

Chemins s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix sous conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° 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 ; ou

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

En cas de diminution du prix, Chemins a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Client. A la demande du Client, Chemins apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le Client peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

Tous les devis ont une validité de 7 jours. Tout devis non confirmé dans les 7 jours sera réajusté et toute réservation pourra être modifiée en fonction des disponibilités. Chemins demande au Client de confirmer rapidement le devis afin d'assurer le prix indiqué et les disponibilités.

#### **Article 7 – Réservations et paiement**

La réservation de forfaits, de location Biens s'effectue auprès des experts voyages Chemins (par courrier électronique ou par téléphone) ou via le site Internet : <https://www.chemins.voyage/>.

Pour assurer une meilleure disponibilité des Vélos à assistance électrique, Méhari E-Story, Accessoires, Chemins recommande de faire une demande de réservation de voyage au moins 30 jours à l'avance (jours ouvrés).

L'inscription n'est définitive qu'à compter de la réception de l'acompte indiqué au devis et de la fiche de renseignements participant dûment remplie.

La date de validité du devis est de 7 jours à compter de son émission.

##### *Article 7.1. Cas général*

Pour tout voyage, l'inscription implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente :

1/ Chemins adresse au Client un programme détaillé et chiffré (devis) et les présentes conditions de vente.

2/ Le Client accepte le devis et les conditions de vente et Chemins enverra au Client par courrier électronique :

Une confirmation de demande de réservation (incluant le montant total du voyage) et mentionnant :

- le montant de l'acompte à régler
- les modes de paiement possibles
- les coordonnées bancaires de Chemins pour le règlement
- les présentes conditions de vente

3/ Conditions de paiements de l'acompte et du solde

Pour une réservation à plus de 30 jours du départ :

- 50% du montant total du voyage devront être versés pour confirmer la réservation

- Le solde est dû au plus tard 30 jours avant la date de départ du voyage

Pour toute réservation faite à moins de 30 jours du départ, le paiement de l'intégralité du voyage est exigé au moment de la réservation.

Une fois l'acompte reçu par Chemins, cette dernière adresse par courriel une confirmation de réservation.

4/ Le montant du solde restant à payer est adressé au Client après réception du montant de l'acompte (le traitement de la réception de l'acompte prend au minimum 48 heures - au maximum 8 jours).

5/ Le solde du montant du voyage doit être réglé impérativement au plus tard 30 jours avant la date de départ du pays d'origine en respectant le mode de paiement choisi. Faute de quoi, Chemins est en droit de considérer qu'il s'agit d'une annulation du fait du Client et d'appliquer les pénalités prévues.

6/ Au moment du départ, il est demandé une remise d'un dépôt de garantie pour la location du matériel : vélo à assistance électrique, Méhari E-Story, Accessoires vélos et Accessoires E-Story.

En l'absence de dépôt de garantie, le Client ne pourra prétendre à la réalisation des prestations et il sera réputé avoir annulé son contrat. Les pénalités prévues à l'article 11.1 des présentes conditions de vente sont applicables.

#### Dépôt de garantie

En garantie de la bonne exécution de ses obligations par le Client, ce dernier doit verser un dépôt de Garantie à Chemins d'un montant de :

- 1000 euros par vélo à assistance électrique Yuba Spicy Curry All Terrain
- 2500 euros par Méhari E-Story

Le dépôt de garantie est versé par empreinte bancaire. Chemins exigera également la présentation d'une pièce d'identité du Client et en fera une photocopie.

Ce dépôt de garantie est destiné à couvrir la franchise demandée par l'assurance en cas de sinistre et plus généralement à indemniser Chemins de la totalité de ses préjudices notamment en cas de refus de garantie par l'assureur du fait du Client. Le Client s'engage à restituer les Biens Loués. Un état des lieux des Biens Loués ainsi qu'un inventaire des matériels

embarqués seront effectués et approuvés avant le début de la location par signature conjointement par les deux parties le jour du départ. Tout matériel manquant sera facturé et déduit du dépôt de garantie. Aucun départ ne pourra être effectué sans état des lieux des Biens loués signés par les deux parties.

Au retour, un état des lieux des Biens loués contradictoire sera établi par les parties. Si les Biens loués sont restitués dans leur état initial, le dépôt de garantie sera restitué le jour même. En revanche, si les Biens loués et/ou leurs Accessoires sont endommagés, manquants ou sales,, le dépôt de garantie sera conservé par Chemins le temps d'effectuer un devis pour les réparations, du nettoyage et/ou des achats. Le montant des réparations/de l'achat/du nettoyage et de l'immobilisation du ou des Biens loués et/ou de leurs Accessoires sera déduit du dépôt de garantie.

Le dépôt de garantie ne saurait priver Chemins d'exiger le remboursement total des préjudices subis résultant des dommages causés par le Client, notamment en cas de refus de garantie par son assureur du fait du Client.

Le tarif des Accessoires est précisé en annexe 2 aux présentes conditions générales de vente.

#### *Article 7.2. Cas particuliers*

Pour les voyages « sur-mesure » ou « à la carte » Chemins communique une indication de budget pour un voyage pour permettre au Client de personnaliser son voyage en choisissant ses dates, prestations et mode de transport. Le prix du voyage sera celui mentionné sur le devis personnel émis par Chemins, avec une date de validité (généralement 7 jours).

Après l'inscription, le prix du voyage peut encore être modifié en fonction des choix d'hôtels et/ou de leur disponibilité. Cette variation du prix (à la hausse comme à la baisse) sera indexée au solde qui sera envoyé par courrier électronique au Client.

#### **Article 8 – Modalités particulières des voyages**

##### **● Hébergement**

Tous les voyages vendus par Chemins (sauf mention contraire) sont prévus avec des hébergements en chambre (ou tente) double/twin (deux personnes). Lorsque cela est possible, une

chambre individuelle peut être demandée à Chemins, contre facturation d'un supplément.

- Activités à risque

Les voyages proposés par Chemins impliquent des activités à risque. Aussi le Client doit souscrire obligatoirement une assurance spécifique couvrant ces activités pour la durée du séjour et s'assurer ne pas faire l'objet d'une contre-indication médicale.

#### **Article 9 – Absence de droit de rétractation**

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

Chemins se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, **le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.**

#### **Article 10 – Modification du contrat**

##### *Article 10.1. Modification à l'initiative de Chemins*

Chemins a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sens que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

*Sont réputées mineures les modifications suivantes : modification de l'hébergement dans un périmètre inférieur à 10 km ou de catégorie similaire.*

Si Chemins est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une

manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, des répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à Chemins la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du Contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, Chemins remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

##### *Article 10.2 Modification à l'initiative du Client*

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du Client, ou commencé en retard du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement.

Chemins s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de Chemins :

- toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par Chemins ;
- toute modification des prestations à l'initiative du Client.

Toute modification du fait du Client doit être acceptée par écrit par Chemins, laquelle pourra entraîner une hausse des prix.

Tout changement demandé par le(s) voyageur(s) entraînera en outre des frais de modification d'agence de 50 €. Le refus de paiement de cet ajustement de prix sera considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés ci-après.

#### **Article 11 – Annulation du contrat**

##### *Article 11.1. Annulation du contrat par le Client*

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début des prestations. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer

Chemins par écrit permettant un accusé de réception.

Chemins demandera en ce cas au Client de payer des frais d'annulation et pourra les retenir sur tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés, selon l'échéancier suivant :

En cas d'annulation de la part du Client, les frais d'annulation au barème standard seront calculés comme suit :

- *Annulation plus de 45 jours avant le départ : 15% du montant total du voyage sera conservé*
- *Annulation entre 44 et 31 jours avant le départ : 50% du montant total du voyage sera conservé*
- *Annulation entre 30 et 16 jours avant le départ : 75% du montant total du voyage sera conservé*
- *Annulation moins de 15 jours du départ : 100% du montant total du voyage sera conservé*

La non-présentation au rendez-vous le jour du départ pour quelque raison que ce soit n'ouvre droit à aucun remboursement. Tout voyage interrompu ou abrégé du fait du voyageur pour quelque cause que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement.

En plus des frais d'annulation ci-dessous, des frais fixes de traitement de l'annulation viendront s'ajouter à ce barème par dossier :

- *Pour un voyage de moins de 8 jours : un montant de 50 €*
- *Pour un voyage de 8 jours et plus : un montant de 100 €*

Le montant total des frais d'annulation (frais en % + montant forfaitaire) ne pourra pas dépasser le montant total du voyage.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est annulé à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, Chemins procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

La date d'annulation est la date de réception de la demande d'annulation du Client par Chemins.

#### *Article 11.2. Résiliation du contrat par Chemins*

Chemins a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Le Client, lorsqu'il est consommateur ou non-professionnel, aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'il aurait dû supporter si la résiliation du contrat était intervenue du fait du Client, dans le cadre de l'article 11.1 des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, Chemins ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1) Si les clients voyagent en GIR (regroupement de voyageurs individuels dans un groupe), le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, Chemins notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

2) Chemins est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, Chemins notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

#### **Article 12 – Cession du contrat**

Le Client, lorsqu'il est consommateur, a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour bénéficier des prestations, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer Chemins de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de Chemins.

Le Client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer. Pour éviter tout désagrément, le voyageur cédant doit s'enquérir des frais auxquels il s'expose avant la cession de son contrat.

### **Article 13 – Garantie**

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à Chemins les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que Chemins puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de Chemins d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de Chemins est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et Chemins ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure définie à l'article 1218 du Code civil (applicable aux professionnels) ou de circonstances exceptionnelles et inévitables définies à l'article L211-2 du Code du tourisme (applicable au voyageur).

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement Chemins aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « *Désignation du vendeur* » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

### **Article 14 – Protection des données à caractère personnel**

#### *Article 14.1. Données collectées*

Dans le cadre de son activité de vente de forfaits et services touristiques, Chemins met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

A ce titre, Chemins collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement, taille des participants et allergies alimentaires.

#### *Article 14.2. But poursuivi*

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de Chemins.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de Chemins dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de Chemins
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)

- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes Clients et suivi de la relation Client
- Traitement des opérations relatives à la gestion Clients
- Communications commerciales et prospection, animation.

*Article 14.3. Personnes autorisées à accéder aux données*

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de Chemins sont les suivantes : les salariés de Chemins et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de Chemins participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

*Article 14.4. Conservation des données*

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec Chemins sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de leur collecte

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le Client ne se désinscrit pas.

Chemins met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un

environnement complètement sécurisé et Chemins ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

Chemins a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité, accessible sur notre site internet et sur demande auprès de Chemins.

*Article 14.5. Droits du titulaire des données collectées*

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données, à Alexandre Le Beuan - alex@chemins.voyage en joignant à la demande une copie de la pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

*Article 14.6. Modification de la clause*

Chemins se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, Chemins s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

*Article 14.7. Opposition au démarchage téléphonique*

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

**Article 15 – Langue du contrat**

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### **Article 16 – Assurances**

Chemins est assuré par une garantie civile professionnelle contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du Code du tourisme.

La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente des prestations tant de son fait que du fait de ses préposés, salariés et non-salariés.

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

Chemins propose l'assurance voyage Chapka. Le Client est invité à se renseigner auprès de voyage s'il souhaite y souscrire.

Les Vélos à assistance électrique sont également couverts par l'assurance Mytulip, notamment en cas de vol ou de casse. Les conditions de garantie sont précisées en annexe des présentes conditions générales de vente.

#### **Article 17 – Enfants mineurs**

Chemins accepte d'inscrire des voyageurs ayant au minimum 18 ans. Les demandes d'inscription concernant les mineurs qui vont entreprendre le voyage non accompagné de leurs parents ou tuteurs et sous réserve de l'accord préalable de Chemins, devront être signées par l'un des parents ou le tuteur légal et porter la mention "*accord du père, de la mère ou du tuteur, représentant légal*". Les voyageurs mineurs résidant en France doivent être, avant d'entreprendre le voyage, en possession outre des documents d'identité ou de police exigés pour un voyage à l'étranger, d'une autorisation de sortie du territoire français métropolitain : CERFA n°15646\*01 à télécharger sur

[www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa\\_15646.do](http://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do).

Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de s'assurer que le représentant légal est en possession des documents nécessaires pour le mineur qui l'accompagne (livret de famille et carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire). Le voyageur mineur devra également se munir en permanence au cours du voyage des coordonnées (nom, adresse et numéros de téléphone) de ses parents afin de pouvoir établir un contact direct avec ces derniers.

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

#### **Article 18 – Responsabilité de Chemins**

*Article 18.1. Responsabilité pour la vente de forfaits et de services touristiques réalisés par des tiers à des consommateurs et non-professionnels*

En cas de vente de forfaits ou de services touristiques réalisés par des tiers, Chemins est responsable de plein droit conformément à l'article L211-16 du Code du tourisme.

Chemins peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que Chemins serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

*Article 18.2. Responsabilité pour la vente à des professionnels et pour la location de Vélos à assistance électrique et de E-Story sèche*

En cas de location sèche de vélos électriques ou de véhicules E-Story ou de vente à des professionnels,

Chemins est responsable en cas de faute ayant créé un dommage conformément aux articles 1240 et suivants du Code civil.

#### **Article 19 – Responsabilité du Client**

Le Client est responsable du dommage dont il est à l'origine.

1) Toute dégradation, en particulier des parties non prises en charge par l'assurance et ne résultant pas d'un accident de la circulation non responsable sont directement imputables au Client locataire. Les frais en découlant seront prélevés sur le dépôt de garantie. Cependant si ces frais engendrés sont supérieurs au montant du dépôt de garantie, le locataire s'engage à en rembourser la totalité, faute de quoi, Chemins se réserve le droit d'engager les poursuites nécessaires au recouvrement des sommes engagées pour la réparation ou le remplacement du véhicule.

Le Client autorise Chemins à prélever sur le dépôt de garantie les sommes dues :

- au titre de la franchise
- en réparation des dégradations et vol dont les coûts sont fixés en annexe 2
- au titre de l'immobilisation des Biens loués
- à titre d'indemnisation pour restitution tardive des biens loués.

Il est expressément convenu que le montant du dépôt de garantie ne saurait en aucun cas constituer une limite de garantie, Chemins conservant, le cas échéant, le droit d'obtenir l'entier dédommagement de son préjudice.

2) Le Client est personnellement responsable des dommages qu'il cause à l'occasion de l'utilisation du/des vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story et accessoires. La responsabilité de Chemins ne pourra être mise en cause au titre de dommages subis ou causés par le/les vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, sauf s'il est prouvé que ces dommages sont dus à un vice interne ou à un défaut d'entretien du/des vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story. Le Voyageur déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit la responsabilité encourue à l'occasion de l'utilisation des Biens loués tant par lui-même, les personnes dont il a la garde que ses préposés. Le Client ne bénéficie donc d'aucune couverture pour les

dommages subis par la chose louée et engage personnellement sa responsabilité à raison desdits dommages, casse, perte et vol. En cas de casse : le Client locataire s'engage à restituer le matériel endommagé et celui-ci devra être reconnaissable et complet. Les dommages subis par le matériel seront facturés au locataire selon le tarif en vigueur annexé au présent contrat. En cas de vol et de perte du matériel, le vol et la perte du matériel ne sont pas couverts. En conséquence, le matériel sera facturé au Client sur la base de sa valeur à neuf, déduction faite de la vétusté (cf article vétusté de 20% par an). Le dépôt de garantie servira à couvrir en partie ou en totalité le préjudice. Une facture sera fournie au Client afin qu'il puisse éventuellement la présenter à son assureur personnel.

3) En cas d'accident ou de vol, le Client s'engage à prévenir du sinistre, dans tous les cas, Chemins, dans les plus brefs délais et au plus tard dans les 24 heures (vingt-quatre heures) de la survenance du sinistre. Le Client Locataire s'engage en outre :

a) En cas d'accident, à adresser dans les 48 heures (quarante-huit heures), ou 2 jours (deux jours) ouvrés à Chemins, même en cas de seuls dommages matériels subis par le/les vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, l'original du constat amiable dûment et lisiblement rempli (à défaut la déclaration de sinistre comportant toutes précisions utiles sur les circonstances du sinistre, les coordonnées du conducteur du/des vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, celles de l'adversaire et de son assureur ainsi que celles des témoins, les dommages subis par le/les Véhicule et/ou accessoires) ;

b) En cas de vol du/des vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story et des Accessoires, de vandalisme, le Client est tenu de déclarer le vol ou le vandalisme dès la constatation des dommages ou de la disparition aux autorités de police ou de gendarmerie, de déclarer et fournir le certificat de dépôt de plainte à Chemins dans les 48 heures (quarante-huit heures) ou 2 jours (deux jours) ouvrés de la constatation des dommages ou de la disparition. En cas de vol à l'intérieur d'un véhicule, une déclaration devra avoir été adressée à l'assureur automobile du véhicule vandalisé. Les Biens loués ne sont pas couverts par l'assurance en cas de vol dû à la négligence du Client.

#### **Article 20 – Aide au Client et assistance**

Chemins est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au Forfait. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, Chemins apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

Le Client s'engage à respecter les conditions de voyage et d'utilisation des Biens loués (en annexe 1).

Chemins sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Le Client loue les Vélos à assistance électrique, Méhari E-Story en parfait état de marche. Pour le/les Vélo(s) à assistance électrique, un kit de réparation est fourni pour chaque location permettant de faire face en cas de crevaison. Le Client est responsable de ramener le/les Vélo(s) à assistance électrique au point de location de départ. Toutefois, le Client peut bénéficier d'une assistance de Chemins en cas de casse du/des Vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, d'incident ou d'accident pour rapatrier le/ les Vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, au point de départ. L'assistance au rapatriement est gratuite en cas de problèmes inhérent au Vélo à assistance électrique, Méhari E-Story, liés à un mauvais entretien ou à un défaut de fabrication. Hors ces cas de prise en charge, les problèmes de type déraillement, épuisement de la batterie, crevaison, casse suite à une mauvaise utilisation ne sont pas couverts. Dans ces cas, le Voyageur en supportera le coût fixé forfaitairement à 150 Euros TTC par intervention pour un Vélo à assistance électrique et 200 Euros TTC pour une E-Story si l'assistance rapatriement a lieu à moins de 100 Km du « camp de base » (cf. annexe 1) de Chemins situé à Montélimar, et 250 Euros TTC pour un Vélo à assistance électrique et 250 Euros TTC pour une E-Story par intervention si l'assistance rapatriement a lieu à plus de 100 Km du « camp de base » de Chemins situé à Montélimar. Cette assistance est possible dans les horaires d'ouverture du Camp de Base. Elle est géographiquement limitée aux routes accessibles aux véhicules à moteur. A défaut, le Voyageur fournira ses meilleurs efforts pour rejoindre une route accessible.

#### **Article 21 – Accessibilité**

Malgré tous les efforts de Chemins, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite, comme par exemple l'activité de conduite de 2 ou 4 roues. Nous vous invitons à vous renseigner en cas de difficultés de mouvement.

#### **Article 22 – Règlement des litiges**

##### *Article 22.1. Loi applicable*

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. L'application du droit français ne saurait toutefois priver le consommateur de la protection que lui assurent les règles impératives de son pays de résidence.

##### *Article 22.2. Médiation*

Le Client lorsqu'il est consommateur peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par Chemins au Client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

##### *Article 22.3. Vente en ligne*

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

##### *Article 20.4. Preuve*

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de Chemins ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être

valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

### **Article 23 – Prestations de voyage liées**

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de Chemins, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec Chemins, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas Chemins dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

Chemins a souscrit une protection contre l'insolvabilité de l'APST – 15 avenue Carnot – 75017 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Chemins.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que Chemins qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de Chemins.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)].

### **Article 24 – Autorisation de captation de l'image**

Lors du déroulement de la location, des photographies des Clients et des autres voyageurs pourront être prises par Chemins. Le Client est informé et accepte que des photographies sur lesquelles il apparaît puissent être publiées par Chemins sur son site internet et sur les réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn..., à des fins de promotion des prestations.

Le Client ne souhaitant pas que des photographies sur lesquelles il apparaît, soient publiées par Chemins sur son site internet, devra en informer Chemins avant le début de la prestation ou a posteriori en envoyant un e-mail à l'adresse suivante [contact@chemins.voyage](mailto:contact@chemins.voyage).

### **Article 25 – Formalités administratives et sanitaires**

#### Formalités pour un voyage à l'étranger :

Chemins communique dans son offre de voyage des informations sur les formalités douanières et sanitaires pour les ressortissants de nationalité française. Il appartient au voyageur de nationalité française de vérifier qu'il est en possession des documents notamment administratifs et sanitaires requis en vue de l'accomplissement du voyage.

Les personnes d'autres nationalités ou les binationaux ou non-résidents en France doivent s'informer et se renseigner, avant de s'inscrire et de réaliser leur voyage, sur les formalités administratives (visas...) et sanitaires (vaccins...) requises notamment auprès des ambassades et consulats compétents.

Un Client qui ne pourrait embarquer sur un vol, faute de présenter les documents de police, douanier et/ou sanitaire, ne pourrait prétendre à aucun remboursement du prix de son voyage. Chemins 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 : visa erroné, perte des papiers d'identité et/ou billets d'avion...).

En outre, Chemins attire l'attention du Client sur le fait que les formalités, notamment sanitaires, peuvent évoluer entre la conclusion et le départ. Le Client est invité à se tenir régulièrement informé.

#### ● Informations sur la sécurité et les risques sanitaires

Informations sur la sécurité : Chemins conseille de consulter régulièrement avant le départ la/les fiche(s) pays du ministère français des affaires étrangères relative(s) au voyage (pays de destination et pays traversés) sur le site Internet [www.diplomatie.fr](http://www.diplomatie.fr), rubrique "*Je pars à l'étranger*".

Risques sanitaires : Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les

autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur :

(1) les sites [www.solidarites-sante.gouv.fr/](http://www.solidarites-sante.gouv.fr/) (Ministère des Solidarités et de la Santé), [www.who.int/fr/](http://www.who.int/fr/) (Organisation Mondiale de la Santé), [www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/) (France Diplomatie) ou [www.pasteur.fr/fr](http://www.pasteur.fr/fr) (Institut Pasteur) ;

(2) dans la rubrique « Informations santé » depuis la page d'accueil de nos sites web qui vous permet d'accéder à des informations et préconisations mises en ligne régulièrement par le Docteur Michel Adida ; spécialiste des risques sanitaires du voyage, et de le questionner gratuitement par courrier électronique via « d'autres questions » de la rubrique « Informations santé » ;

#### ● Acheminement par le Client

Pour chaque Client qui organise seul son acheminement jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, Chemins recommande d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables sans frais et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables.

Chemins ne saurait être tenue de rembourser les frais consécutifs à l'impossibilité pour le Client de se rendre sur le lieu du voyage en raison de la modification/l'annulation du transport.

#### **Conditions particulières de vente - Groupes MICE/événementiel**

Les conditions particulières de vente viennent en complément des conditions générales de vente. Les conditions particulières de vente s'appliquent prioritairement sur les conditions générales de vente pour les prestations concernées et les sujets abordés.

#### **Article 1 - Réservation et prix**

La réservation par le Client s'effectue conformément à l'article 7.1 des Conditions générales de vente.

Dans sa demande de réservation, Le Client indique à Chemins le nombre attendu de participants ainsi

que le nombre minimum et le nombre maximum de participants potentiels. Le Client informe Chemins de toute spécificité à faire figurer au devis.

Chemins adresse ensuite un devis au Client, dans lequel le prix est calculé en fonction du nombre attendu de participants.

Le prix s'entend TTC et est calculé en fonction du nombre de participants composant le Groupe.

Un supplément de prix peut être appliqué selon les programmes (supplément single, accompagnateur, guides conférenciers, collations ...) et est mentionné dans le devis.

Le Client devra communiquer par écrit à Chemins l'effectif définitif du groupe au plus tard 30 jours avant le début du séjour. L'effectif définitif du groupe devra être compris entre le nombre minimum et le nombre maximum de participants prévus au devis. Dans le cas où le Client ne communique pas de nombre définitif de participants, Chemins est en droit de considérer qu'il s'agit de l'effectif maximum prévu au devis et émettra sa facture de solde en conséquence.

#### **Article 2 - Modification du fait du Client**

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre inférieur à l'effectif définitif indiqué, le tarif du groupe correspondant à l'effectif définitif restera applicable.

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre supérieur à l'effectif définitif prévu, après autorisation expresse donnée par Chemins, sera appliqué un prix unitaire identique aux autres participants à chaque nouveau participant. Sans accord préalable de Chemins, les personnes dépassant l'effectif prévu au contrat ne pourront exécuter les prestations.

Si le Client refuse de réduire la taille de son groupe à la taille contractuellement convenue, Chemins et ses prestataires pourront refuser d'exécuter la prestation et le contrat sera rompu aux torts exclusifs du Client, sans qu'aucun remboursement ne soit effectué, et la totalité du prix de la prestation sera dû.

#### **Article 3 - Conditions d'annulation du fait du Client**

- En cas d'annulation totale

En cas d'annulation totale de la part du Client, les frais d'annulation au barème standard seront calculés comme suit :

- *Annulation plus de 45 jours avant le départ : 25% du montant total du voyage sera conservé*
- *Annulation entre 44 et 31 jours avant le départ : 75% du montant total du voyage sera conservé*
- *Annulation entre 30 et le jour du départ : 100% du montant total du voyage sera conservé*

En plus des frais d'annulation ci-dessous, des frais fixes de traitement de l'annulation viendront s'ajouter à ce barème par dossier, même en cas d'annulation partielle :

- Pour un voyage de moins de 3 jours : un montant de 500 €
- Pour un voyage de 5 jours et plus : un montant de 1000 €

Le montant total des frais d'annulation (frais en % + montant forfaitaire) ne pourra pas dépasser le montant total du voyage.

Ces frais d'annulation ne seront pas dus si le contrat est annulé à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, Chemins procèdera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

La date d'annulation est la date de réception de la demande d'annulation du Client par Chemins.

- En cas d'annulation partielle

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même bulletin d'inscription du Groupe annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants, le barème des frais d'annulation ci-dessus (annulation totale) sera calculé pour le(s) voyageur(s) qui annule(nt) sur :

- ★ Le montant des prestations nominatives et non consommées à la date de l'annulation

- ★ La quote-part des prestations partagées du voyage maintenu (location, hébergement...).

Lorsque plusieurs voyageurs se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par Chemins du Client payeur pour ce dossier.

## **Annexe 1 : Conditions de voyage et d'utilisation Biens loués**

- Point de rendez-vous

Sauf cas contraire mentionné dans le programme détaillé (devis), le point de départ et d'arrivée du voyage s'effectue au Camp de Base de Chemins, 1 Avenue de Villeneuve, 26200 Montélimar.

Les horaires d'ouverture du Camp de Base (sur Rendez-Vous uniquement) : de 9h à 19h, 7 jours/7.

- Restitution du matériel

Le Client doit restituer le/les Vélo(s) à assistance électrique, les E-Story et ses/leurs Accessoires au point de départ, aux date et heure prévues indiquées sur le devis et/ou contrat de location. Si le Client souhaite prolonger la durée de la location et modifier cette date, il doit en informer Chemins et obtenir préalablement son accord par écrit. Aucun remboursement ne sera effectué si le Client restitue le/les Vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, et les Accessoires avant la date de fin de location prévue. Toute restitution tardive donnera lieu à l'application d'une pénalité forfaitaire égale au tarif d'une journée de location par demi-journée ou journée de retard. Le matériel doit être restitué en état de fonctionnement et dans un état de propreté correct. Chemins se réserve le droit d'appliquer le barème des réparations et entretiens en annexe 2. Dans le cas d'une restitution d'un/des vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, et les Accessoires dans un lieu différent de celui convenu au départ, Chemins se réserve le droit de facturer un forfait pour le rapatriement de :

- Moins de 50 Km du Camp de Base de Montélimar : 50€ TTC par Vélo à assistance électrique / 100€ TTC par Méhari E-Story

- Entre 50 et 100 Km du Camp de Base de Montélimar : 80€ TTC par Vélo à assistance électrique / 160€ TTC par Méhari E-Story
- Plus de 100 Km du Camp de Base de Montélimar : 120€ TTC par Vélo à assistance électrique / 240€ TTC par Méhari E-Story

- État des vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, et les Accessoires, entretien et réparation

Le Client reconnaît avoir reçu les Biens Loués en bon état de fonctionnement avec l'équipement de base (batterie & chargeur de batterie de Vélos à assistance électrique, trousse à outils, chargeur de E-Story...). Il déclare avoir eu personnellement toute latitude pour vérifier les Biens Loués et les choisir conformément à ses besoins. Le Client s'engage à restituer les Biens Loués dans l'état dans lesquels il les a loués, excepté l'usure normale. Les pneus sont en bon état et sans coupures. En cas de détérioration de l'un d'eux pour une cause autre que l'usure normale, le Voyageur s'engage à le remplacer par un pneu neuf de même marque, de mêmes caractéristiques et de mêmes dimensions. Tout dommage ou réserve, à la mise à disposition ou à la restitution du/des vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, et les Accessoires, doit être mentionné sur l'état des lieux des Biens loués. L'entretien courant du/des vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, et les Accessoires, tel qu'il est prévu selon les prescriptions d'entretien du constructeur est effectué par Chemins. Les réparations, échanges de pièces ou de pneumatiques résultant de l'usure normale sont à la charge de Chemins et seront effectués par ses soins. Les réparations, échanges de pièces ou fournitures et /ou accessoires résultant d'une négligence ou d'une faute du Client ou des éventuels utilisateurs agréés demeurent toujours à la charge du Locataire selon la tarification figurant en annexe. En cas d'immobilisation, le/les vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, et les Accessoires, seront alors ramenés au point de Location dédié, le Camp de Base de Chemins, par les soins du Client et à ses frais qui comprendront les frais d'enlèvement, de transport. La Location continuant dans ce cas à courir normalement et toutes les obligations subséquentes du Client demeurant en vigueur.

- Conditions d'utilisation du/des vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, et les Accessoires

À compter de la mise à disposition du/des vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, et les Accessoires, le Voyageur en a la garde et en est seul responsable ainsi que des conséquences pouvant résulter de son/leur utilisation.

Le Client est seul responsable des infractions au Code de la Route ayant trait à la conduite ou à la garde du/des vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, et les Accessoires, ou de toute autre infraction à des dispositions législatives, fiscales et réglementaires en vigueur, commises pendant la durée du contrat.

Le Client est responsable des amendes, procès-verbaux et contraventions et s'engage à en rembourser le montant à Chemins si celui-ci était amené à en faire l'avance. En cas d'intervention de Chemins dans le paiement de ces amendes, contraventions ou PV, facturera au Locataire un montant forfaitaire de 25 Euros par intervention au titre des frais de dossier.

Le Client s'engage à prendre toutes les dispositions pour éviter la détérioration, le vol ou la soustraction frauduleuse du/des vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, et les Accessoires. Il s'engage notamment, lorsque le/les vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, et les Accessoires, est/sont en stationnement, à attacher le/les vélo(s) à assistance électrique à un élément fixe à l'aide de l'antivol fournis par Chemins, et éteindre la Méhari et prendre la clé. Le fait de ne pas rendre les clés constitue une négligence fautive du fait du Client qui sera responsable de l'éventuel vol du véhicule.

Le Voyageur utilise le/les vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, et les Accessoires en bon père de famille et en prenant toutes précautions que Chemins est en droit d'attendre. Le Voyageur reconnaît avoir reçu et pris connaissance de la prise en main du vélo à assistance électrique ou de la Méhari E-Story et notamment des instructions en matière de recharge.

Le Voyageur s'engage à respecter les instructions suivantes :

✓ **Le Vélo à assistance électrique YUBA SPICY CURRY ALL TERRAIN ne doit pas dépasser un poids de 200 kg de portage (pilote inclus).** Le portage sur la plateforme de portage arrière du vélo à assistance électrique ne doit pas excéder 2 enfants de moins de 8 ans. Le portage d'un enfant sur le siège enfant porte un maximum de 22 kg. Le portage d'1 ou plusieurs adulte(s) est strictement interdit. Les paniers (si le Voyageur opte pour) sont réservés au transport d'objets non volumineux, dans la limite de 20 kg. Le Voyageur reconnaît avoir pris connaissance du fait que Chemins fournit des casques pour chaque Vélo à assistance électrique loué et conseille très fortement aux adultes le port du casque, pour des raisons de sécurité. Concernant les mineurs de moins de 12 ans, le port du casque est obligatoire depuis le 22 mars 2017. Chemins ne saurait être tenu responsable en cas de refus du client de porter un casque.

✓ **Le Vélo à assistance électrique MOUSTACHE SAMEDI 26 OFF, doit être utilisé exclusivement par des enfants mesurant entre 133 cm et 150 cm, et ne doit pas dépasser un poids de charge de 60 kg de portage, c'est à dire le poids du pilote.** Le portage d'1 ou plusieurs enfant / adulte(s) est strictement interdit. Le Voyageur reconnaît avoir pris connaissance du fait que Chemins fournit des casques pour chaque vélo électrique loué et conseille très fortement aux adultes le port du casque, pour des raisons de sécurité. Concernant les mineurs de moins de 12 ans, le port du casque est obligatoire depuis le 22 mars 2017. Chemins ne saurait être tenu responsable en cas de refus du Client signataire ou les voyageurs qu'il représente de porter un casque.

✓ **La Méhari E-Story ne doit pas dépasser 4 personnes, pilote compris, et le pilote comme les passagers doivent être ceinturés.** Le pilote doit être muni d'un permis de conduire B. Le Client s'engage à fournir un permis de conduire européen en règle ainsi qu'une pièce d'identité

attestant de son adresse actuelle. Il doit être âgé de plus de 21 ans et moins de 90 ans et posséder son permis depuis plus de 3 ans. Il en est de même pour tout conducteur additionnel dûment mentionné sur le contrat. Le Client s'engage à respecter scrupuleusement le code de la route. Toute contravention intervenant pendant la durée du contrat de location sera lui sera imputable et il en assumera seul toutes les conséquences, Chemins ne saurait être responsable d'un quelconque manquement émanant du Client ou de tout conducteur agréé. Dans le cas d'un Client ne résidant pas en France, ou possesseur d'un permis de conduire européen non français, le dépôt de garantie sera conservé par Chemins pendant un mois après la date de fin de location, ceci afin de couvrir le coût d'éventuelles contraventions contractées pendant la durée de location et dont le locataire ne se serait pas acquitté immédiatement ou aurait omis d'en aviser Chemins à la restitution du véhicule. Le Client s'engage en outre à ne pas sortir du territoire français, sous-louer le véhicule, transporter des matières dangereuses ou inflammables, excéder le poids maximal autorisé en charge excéder le nombre de 4 occupants par véhicule - faire conduire le véhicule par un conducteur non déclaré à Chemins. Les véhicules sont équipés de gps traceurs. Tous les déplacements et arrêts du véhicule sont enregistrés (directive 2002/58/CE-CNIL).

Le Client s'engage à ne rien modifier ou adjoindre aux vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, et les Accessoires.

Le/les Vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, et les Accessoires ne doit/devront pas être utilisé(s) de façon anormale, notamment :

- en dehors des voies carrossables ;
- pour le transport de passagers à titre onéreux ;
- pour la sous-location ;
- pour le remorquage ou la traction de tout objet, en dehors de ceux loués par Chemins ;
- pour le transport de matières inflammables, explosives, corrosives,

comburantes, radioactives ou sources de rayonnements ionisants.

Le/les Vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, et les Accessoires devront être restitués dans le même état de marche et d'aspect que lors de leur mise à disposition, avec les pneumatiques en bon état. A défaut, les éventuels frais de remise en état du/des vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story, et les Accessoires seront mis à la charge du Client. Si le Client souhaite transporter le vélo à assistance électrique ou la Méhari E-Story et ses accessoires par ses propres moyens, Chemins décline toute responsabilité sur le fonctionnement et la sécurité du matériel après le chargement. Aussi, le Client doit :

- en informer Chemins au préalable,
- tester le matériel avant de le charger,
- établir un état des lieux précis et agrémenté de photos,
- veiller à ce que le(s) Vélo(s) à assistance électrique, Méhari E-Story ne soi(en)t pas endommagés lors du transport en utilisant les moyens appropriés.

● Conditions d'Utilisation, garde et restitution de/des Accessoires

La pose et la dépose des Accessoires sont effectuées par Chemins à la prise de possession et à la restitution de ces derniers. A compter de la mise à disposition de/des Accessoires, le Client a la garde de/des Accessoires et est seul responsable de ce/ces derniers et des conséquences pouvant résulter de son/leur utilisation. Le Client s'engage à prendre toutes les dispositions pour éviter la détérioration, le vol ou la soustraction frauduleuse de/des Accessoires. Il est responsable en cas de vol, dégradations ou pertes de/des Accessoires. Le Client utilise le/les Accessoires dans le respect de la réglementation, en bon père de famille et en prenant toutes précautions que Chemins est en droit d'attendre. Le/les Accessoires devront être restitués dans le même état que lors de sa/leur mise à disposition. A défaut, les éventuels frais de remise en état seront mis à la charge du Client. La location est consentie pour la durée déterminée figurant sur le contrat de location. Aucun remboursement ne sera effectué si le Voyageur restitue le/les accessoires avant la date de fin de location prévue.

## Annexe 2 : nomenclature du coût des Accessoires

### 1- Vélo à assistance électrique : Nomenclature des pièces dégradées en € TTC

Réparation et échange de pièces :

- Coût de main d'œuvre 70 € (soit 1h) pour les interventions techniques de produits complexes
- Coût de main d'œuvre 40 € (soit 1/2h) pour les interventions techniques de produits non complexes
- Vélo : 5250 €
- Batterie : 690€
- Fourche : 210€
- Pédales : 100€
- Roue avant : 150€
- Roue arrière : 100€
- Manette / Vitesse : 25€
- Guidon/ cintre : 45€
- Dérailleur : 70€
- Câblage électrique : 50€
- Système de frein hydraulique : 100€
- Pneu : 55€
- Disque de frein : 40€
- Selle : 80€
- Tige de selle : 23,40€
- Chaîne : 33,60€
- Poignée guidon : 10€
- Garde boue : 25€
- Eclairage avant : 50€
- Pédales : 40€
- Béquille centrale : 35€
- Béquille latérale : 25€
- BoschPRODUIT HMI compteur Bosch Intuvia Performance : 120€
- Bosch Kiox : 200€

Accessoires à remplacer en cas de dégradation :

- Verrou : 20€
- Cadena U : 49,99€
- Cable acier bagage : 5€
- Cadenas bagage : 8€
- Sonnette : 5€
- Casque enfant : 54€
- Casque adulte : 99€

- Gilet de signalisation : 10€
- Bombe anti-crevaisson : 10€
- Tendeur : 8€
- Fabrication d'une clé vélo en cas de perte : 15€
- Monkey bars : 99,50€
- Soft Spot : 20€
- Cargo straps : 12€
- Hold On Bars : 42€
- Ring : 42€
- Yepp maxi easyfit child seat : 108€
- Bamboo Multi-Utility : 24€
- Carry-On truck : 59,40€
- Sideboards bamboo : 71,40€
- 2-Go cargo Bags : 108€
- 2-Go V2 Extensions Bag : 12€
- Bread Basket : 119,40€
- Bread Basket Cover Kit : 18€
- Batterie externe : 40 €
- Pompe main 29€
- Démonte pneu : 6€
- Support téléphone cintre : 30€
- Housse de batterie vélo et accessoires : 46€
- Écarteur de danger : 7€
- Harnais réfléchissant de sécurité : 7€
- Housse Deuter : 21€
- Sac North face : 180€
- Fermeture complète sunbrella : 1 500€
- Porte Bagage : 200€
- Rallonge 10m : 15€
- Chargeur : 600€
- Clé de démarrage : 100€
- Pneu : 100€
- Support téléphone : 20€
- Rallonge 10 m : 10€
- Coût de main d'œuvre 70 € (soit 1h)

## 2- Méhari E-Story : Nomenclature des pièces dégradées en € TTC

Le Client devra toujours veiller à ne pas décharger complètement la batterie. Si le véhicule doit être remorqué, le locataire en supportera tous les frais sauf en cas de panne ne découlant pas d'une négligence ou d'une mauvaise utilisation. Les voyageurs répondant aux conditions susmentionnées pour conduire la Méhari E-Story seront briefés sur l'utilisation du véhicule avant de partir.

Réparation et échange de pièces :

- Fourniture et pose attelage 7 broches : 350€
- Projecteurs avant full LED : 1000€
- Jante : 200€
- Prises USB et Allume cigare : 150€
- Volant bois : 480€
- Adaptateur Type 2 : 150 €
- Radio fusion RA55 étanche : 660€

**Annexe 3 : assurance MyTulip**

# TOUT SAVOIR SUR LA GARANTIE CASSE & VOL

Une garantie qui vous couvre contre la casse et le vol  
de votre vélo



## Ce qui est garanti

- Toutes les casses accidentelles du vélo
- Le vol par agression / effraction
- Le vol du vélo attaché à un point fixe



## Ce qui est exclu

- Les dégâts provoqués intentionnellement
- Les accessoires non fixes (pompe, compteur, batterie, sacoches ...)
- Les crevaisons et dégâts d'usure (ex : câble de frein cassé, rayures)
- Le non respect des instructions du loueur



## En cas de problème

- Déclaration directement auprès du loueur
- Casse : Franchise de 10% de la réparation dans un minimum de 10€
- Vol : Franchise de 10% de la valeur du vélo

(Une déclaration auprès de la police devra être effectuée dans les 24h.)

# LES QUESTIONS FRÉQUENTES

## Ma carte Gold ou Visa Premier couvre déjà la location de matériel ?

La plupart des cartes Gold ne couvre que la location de skis dans le cadre de leur garantie « Carré Neige ». La location de vélo n'est cependant pas couverte.

## Que se passe-t-il si j'ai un problème lors de ma location ?

Si vous cassez le vélo loué, vous devez :

- Expliquer clairement au loueur comment cela vous est arrivé
- Payer 10% de la réparation (minimum 10€) au loueur.

Si vous vous faites voler le vélo loué, vous devez :

- Faire une déclaration à la police dans les 24h
- Fournir le procès-verbal au loueur
- Fournir les clés du cadenas au loueur (+ pour un VAE, la console de commande si celle-ci est non fixe + les clés de la batterie)
- Payer 10% de la valeur du vélo loué.

Exemple : vous vous faites voler votre vélo électrique loué alors qu'il était attaché avec le cadenas du loueur à une barrière, vous ne payez que 200€ sur les 2 000€ de vélo.

## Ma responsabilité civile ou assurance habitation prend-elle en charge la location ?

La plupart des responsabilités civiles ne rembourse pas les dommages matériels faits dans le cadre d'une location. Elle ne vous rembourse que si vous causez un dommage à quelqu'un d'autre.

## La Garantie prend-elle en charge les crevaisons et le vol des accessoires ?

Non, l'assurance Tulip ne prend pas en charge les crevaisons et les dégâts d'usure (ex : câble de frein cassé, rayures). Les accessoires non fixes au vélo ne sont aussi pas pris en charge.

## La Garantie prend-elle en charge le vol du vélo non attaché à un point fixe ?

Non, le vol du vélo non attaché à un point fixe n'est pas pris en charge. Les frais de remboursement du vélo seront à votre charge.

Vous devez à chaque fois attacher votre vélo à un point fixe avec le cadenas du loueur.

## Qu'est ce qu'un point fixe ?

Un point fixe est une partie fixe solidaire d'un sol ou d'un mur à laquelle est attaché le vélo et celui-ci ne peut pas se détacher par soulèvement ou arrachement (ex : une barrière en métal en ville).

# NOS ASTUCES POUR LUTTER CONTRE LE VOL

Attachez le cadre avec la roue avant et la roue arrière si possible et ce à **UN POINT FIXE !**



Dans un endroit éclairé et passant

Même pour une courte durée

Même en intérieur

Quelques astuces en +

- Évitez de vous garer **plusieurs jours** consécutifs au **même endroit**.
- En cas de stationnement prolongé, **emportez toujours** votre **batterie** avec vous pour rendre **inutilisable** votre vélo.