

Conditions générales de vente

En date du 13/02/2024

Le document qui suit énumère les conditions selon lesquelles se fait la validation/confirmation d'un programme de voyage.

Le ou les client(s) qui formeront le groupe de voyageurs seront désormais dénommés **LE VOYAGEUR** et le prestataire de service sera dénommé **L'AGENCE**.

1. Validation et confirmation d'un programme

Les formalités pour la confirmation d'un programme sont les suivantes:

- Valider la version du devis par email, facebook, instagram o WhatsApp
- Remplir un bulletin d'inscription
- Déposer les scans des passeports dans le bulletin d'inscription.
- Verser des arrhes correspondant à 50% du prix global du voyage. Le solde doit être versé au plus tard 72 heures avant le début de votre programme. Le solde peut être payée en espèces au bureau de l'entreprise, dans la monnaie convenue, selon le taux de change du jour et avec des billets en bon état.
- En cas de réservation tardive (moins de 30 jours avant le début du programme) la totalité du règlement vous sera demandée. Aucune inscription ne pourra être prise en compte sans le versement de cet acompte.

Une fois ces formalités remplies, nous passons de notre côté à la confirmation du programme sur notre système et lançons les réservations.

2. Tarifs

Tous les prix détaillés sont en dollars américains. Étant donné que ces prix sont sujets à modification, par augmentation et par changement des entités privées et étatiques qui font partie de l'opération de services :

- Entrée Ministère de la culture (Machupicchu, Chemin Inca, Sites archéologiques)
- Trains Touristiques (Peru Rail - Inca Rail)
- Bus Consettur (Bus Machupicchu)
- Billet Touristique Cusco (BTG)

Qui ne sont ni échangeables ni remboursables ni transférables.

3. Règlement

Aucune commission bancaire relative à la transaction financière n'est incluse dans nos devis. Elles sont à la charge **DU VOYAGEUR**. Les sommes versées doivent donc inclure les commissions bancaires afin que les différents règlements nous arrivent intègres sur le compte entreprise.

Le ou les virement(s) se feront par Niubiz ou autre plateforme de paiement similaire, virement interbancaire ou par paiement en ligne sur notre site.

Le montant des commissions interbancaires dépend du mode de paiement réalisé. Il est possible de combiner divers modes de paiements pour minimiser celles-ci.

- **Paiement bancaire** : Vous pouvez réaliser un virement interbancaire sur notre compte courant au Pérou. Vous devez dans ce cas insister auprès de votre banquier pour qu'il inclue ces frais. La somme virée est celle qui doit arriver sur notre compte. **"Totalité des frais à charge de l'émetteur"**

Aussi, il faut que votre banquier réalise le change de la somme des euros en dollars AVANT le virement: les fonds virés doivent être des dollars et non des euros car le taux de change est moins avantageux ici, ce qui impacterait sur la somme reçue et se répercuterait sur le solde final.

Les frais de votre banquier sont négociables, informez-vous sur le montant car certaines banques passent par des intermédiaires (Crédit Agricole est coutumier du fait) qui chargent des frais supplémentaires en chemin sans avertir (afin de ne pas devoir les réclamer).

RIB

PUKUPUKU TRAVEL SRL.

896 Avenue COLLASUYO

08001 Cusco, PÉROU

SIREN / RUC : 20563830264

Compte en dollars US: 008008783842

IBAN / CCI : 038-722-208008783842-51

BIC / SWIFT : BIFSPEPL

Adresse de la Banque:

BANBIF

600 Avenue Rivera Navarrete

San Isidro, Lima, PÉROU

- **Paiement internet** : les frais des cartes Visa, Amex ou Mastercard équivalent à 5.5% du montant envoyé. En effet les commissions sur les transactions retenues par ces entreprises sont différentes en Amérique latine par rapport à celles imposées en Europe. Ici, elles sont nettement plus onéreuses et ne dépendent aucunement de **L'AGENCE** qui ne retient rien de celles-ci.

Voici comment tirer avantage de l'assurance annulation tout en minimisant les frais : avant tout virement, prenez le temps de vérifier quel est le minimum à verser avec votre carte pour bénéficier de l'assurance annulation, versez un tout premier acompte comme tel, puis versez la différence des 50% de l'acompte avec un autre mode de paiement, soit par Niubiz ou virement interbancaire. Toutefois, n'oubliez pas d'en tenir compte lors du versement. Vous pourrez nous consulter pour verser un acompte exact.

4. Bulletin d'inscription

Il est primordial de remplir les bulletins d'inscription de façon correcte et sans erreurs notamment en ce qui concerne les noms et prénoms ainsi que les numéros de passeport. Ce qui figure sur le passeport doit être exactement ce qui doit figurer sur le bulletin d'inscription.

Nous ne pourrions être rendu responsables d'informations erronées amenant à des soucis opérationnels avant ou pendant le séjour. Des modifications post-confirmations pourraient entraîner des frais supplémentaires.

Le Ministère de la culture exige certaines données pertinentes telles que : nom complet, date de naissance, numéro de passeport ou document d'identité, nationalité, sexe. De préférence, **envoyez-nous le document en format image bien lisible.**

5. Annulation et Remboursement

5.1 Annulation de votre fait

Au moment de la confirmation d'un programme **LE VOYAGEUR** est conscient de la nécessité de souscrire dans son pays d'origine à une assurance annulation. Toute annulation entraîne forcément des retenues des sommes versées (frais de dossiers, services non remboursables, etc).

Il est donc important pour **LE VOYAGEUR** de compter sur une assurance annulation pour pallier aux pertes liées à une éventuelle annulation.

Certaines cartes de paiement procurent une assurance annulation, consultez votre contrat pour en connaître les clauses exactes. Si **LE VOYAGEUR** doit annuler son voyage, les sommes versées seront remboursées sous réserve des retenues suivantes:

- Quelle que soit la date d'annulation, certains services ne sont pas remboursables, référez-vous à la section qui correspond pour plus de détails. **L'AGENCE** retiendra ces frais en sus des retenues publiées ci-dessous.

- Si vous vous désistez plus de 45 jours avant le départ: la totalité des sommes versées sera remboursée, moins une pénalité de 220 USD par personne en tant que frais de dossier plus les éventuels services non remboursables, notamment les vols internes, la réservation du Chemin de l'Inca. Les frais de transaction bancaire seraient également à votre charge.
- Si le désistement a lieu entre 44 et 20 jours avant le départ, **L'AGENCE** conservera 50% du prix global du voyage. Si à cette date le solde a été versé, nous vous rembourserions la différence mais les frais de transactions resteraient à votre charge.
- Si le désistement a lieu entre 19 et 10 jours avant le départ, **L'AGENCE** conservera 70% du prix global du voyage. À cette date la totalité du prix du voyage a été versée, nous vous rembourserions la différence mais les frais de transactions resteraient à votre charge.
- Si l'annulation se fait moins de 10 jours avant le départ, s'il y a non présentation de votre part au rendez-vous ou si le voyage est interrompu lors du séjour de votre fait et de quelque manière que ce soit, **L'AGENCE** conservera 100% du prix du séjour sans recours à remboursement.
- N'est bien sûr pas considéré comme annulation un retard de vol international. **L'AGENCE** fera tout pour vous faire reprendre le cours normal du voyage, mais si des frais supplémentaires se présentaient, ils seraient à la charge **DU VOYAGEUR**.

5.2 Services non remboursables

Certains services ne sont pas remboursables. Le coût des nuits d'hôtel perdues, des transports, des vols, etc. ne peut être remboursé que si **L'AGENCE** est en mesure d'obtenir un remboursement de la part de ses prestataires de services.

Dans tous les cas, avant de confirmer votre voyage, nous vous recommandons vivement de prendre une assurance annulation/rapatriement.

Services concernés :

- Vols internes
- Entrées, dont le Chemin de l'Inca du montant de \$ 150 USD (Machu Picchu / Chemin Inca)
- Des frais de d'annulation éventuels d'opérateur externe souscrits par **L'AGENCE** pour le compte du client. A titre d'exemple et sans être exhaustif : **le service de trains, le transport interprovincial ou local seront soumis aux politiques des entreprises prestataires.**
- Des frais bancaire appliqué pour renvoyer la somme due au client en cas d'annulation.

En ce qui concerne les **services du MACHUPICCHU** dans ses différentes versions, les réservations ne sont sujets à aucun changement de dates ni de noms de passagers et ne sont ni remboursables, ni transférables, ni échangeables. En cas d'annulation, l'acompte versé lors de la réservation, le

montant de \$150 USD dollars américains ne sera pas remboursable, la différence sera remboursée ou non selon les conditions décrites auparavant (annulation). En ce qui concerne les réservations annulées, l'entreprise déterminera le montant à décompter pour les différentes dépenses encourues. En cas d'annulation, les pénalités seront les suivantes :

- Annulations 30 jours avant de début de la prestation : 60% du total de la reservation.
- Annulations 29 à 15 jour avant le début de la prestation : 70% du total de la reservation.
- Annulations 14 à 7 jour avant le début de la prestation : 80% du total de la reservation.
- Annulations 7 à 1 jour avant le début de la prestation : 90% du total de la reservation.

Si vous ne vous présentez pas le jour de la prestation (No-Show), aucun remboursement ne pourra vous être fait, vous devrez payer 100% du prix de la prestation.

5.3 Diminution de la taille d'un groupe

Les clauses expliquées ci-dessus s'appliquent à tout participant annulant son voyage. Par conséquent, nos devis étant calculés selon le nombre de participants, le coût pour les voyageurs restants pourrait augmenter selon le nombre de voyageurs annulant leur séjour. Cet éventuel surcoût sera à la charge du ou des voyageurs n'ayant pas annulé.

5.4 Interruption

Tout voyage interrompu ou abrégé du fait du participant et pour quelque cause que ce soit ne saurait donner lieu à aucun remboursement.

6. Impossibilité d'assurer partie ou totalité de la prestation pour cause de force majeure

En cas d'impossibilité d'assurer de la part de **L'AGENCE** partie ou totalité de la prestation pour cause d'une situation fortuite, non prévisible et inévitable : grève nationale, catastrophe naturelle, séisme de grande envergure, épidémie, ou toute autre raison majeure qui empêcherait le déroulement normal du voyage, avant ou pendant le séjour, et qui ne mettrait pas en cause la responsabilité de **L'AGENCE**, une modification du programme ou une éventuelle nouvelle date de voyage serait proposée. Cette éventuelle nouvelle date pourra être choisie par **LE VOYAGEUR** dans les 12 mois consécutifs à la date d'arrivée prévue.

Dans tous les cas des frais éventuels pourraient être facturés avec un nouveau devis. Nous ferions le maximum pour minimiser ces frais éventuels.

En cas d'annulation **DU VOYAGEUR** avant la prestation, sera retenu la part de l'acompte correspondant au pré-paiement des prestations déjà réservées tel qu'indiqué au paragraphe « Annulation et Remboursement ».

6.1. Reports

Pour les demandes de report dans un cadre d'épidémie, de crise sociale ou de guerre, elles pourront être réalisées sans pénalité en modifiant la date de voyage jusqu'au mois de janvier 2026 à l'exception du mois de février 2025 où il n'y a pas d'opération touristique. Seulement pour les réservations de chemin inca il y aura une pénalité fixe de \$150 USD par passager (billets pour MACHUPICCHU et CHEMIN INCA).

6.2 Modifications

L'AGENCE se réserve le droit - si les circonstances l'exigent, dans l'intérêt du groupe et de sa sécurité - de changer d'itinéraire, de remplacer un moyen de transport, un logement, une date ou une heure, à condition que la réalité ou le motif de l'insécurité soit justifié et que ces circonstances ne résultent pas de faits qui sont indiscutablement de la responsabilité de **L'AGENCE**, et cela après avoir discuté avec les participants et expliqué les solutions alternatives adaptées à la situation.

7. Modification de programme post-confirmation

7.1 Modifications de votre fait

Une fois le programme confirmé, **LE VOYAGEUR** ne pourra y amener de nouvelles modifications sans l'accord de **L'AGENCE**. En cas de souhait de modification, des frais pourront être appliqués par **L'AGENCE**.

Par modification, nous entendons :

- Changement de date de voyage alors que toutes les réservations ont été lancées. Modification d'une ou plusieurs journées.
- Addition ou soustraction d'une ou plusieurs journées, etc.

7.2 Modifications de notre fait

Si les circonstances l'imposent et en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble du groupe (raisons climatiques, raisons politiques, grèves ou autres événements imprévus), **L'AGENCE** se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre, ainsi que les dates ou les horaires de départ, sans que les participants puissent prétendre à aucune indemnité.

L'AGENCE n'est pas responsable des conséquences de la fermeture d'un aéroport, des retards de vols, des grèves et troubles sociaux, des conditions météorologiques, des catastrophes naturelles, des inondations, des

tremblements de terre, des épidémies, des pandémies, ou tout autre type d'événement de force majeure qui mènerait à une annulation ou une modification d'un programme en cours. **Les éventuels frais resteraient à la charge DU VOYAGEUR et aucune indemnité ne serait due.**

8. Sécurité Routière

L'AGENCE garantit la qualité et la sécurité des véhicules touristiques et des entreprises régulières qu'elle sous-traite, et certifie que ces entreprises sont légalement constituées, en stricte conformité avec la réglementation du ministère qui les contrôle régulièrement : licence de circulation de véhicules ; traçabilité, limite de vitesse de 90km/h contrôlée (par satellite, GPS intégré). En ce qui concerne les : plans et protocoles, assurance, les véhicules sont assurés, et ont "SOAT" : couverture médicale des passagers en cas d'accident.

9. Assurances

Nous ne proposons pas d'assurance.

Vous devez obligatoirement souscrire à une assurance assistance-rapatriement (dans le cas où vous auriez payé votre billet d'avion avec votre carte Visa, vous êtes normalement assurés de fait). Renseignez-vous à ce sujet car les couvertures varient selon le type de carte de crédit que vous possédez.

L'absence d'assurance entraîne des frais d'annulation qui ne peuvent en aucun cas être pris en charge par **L'AGENCE**. Il s'agit donc d'une condition préalable au contrat de vente du forfait touristique. **L'AGENCE** n'offre ni ne vend aucune assurance. Il est obligatoire de souscrire une assurance annulation et assistance médicale avec une couverture de soins en hauteur, activités en plein air, assistance par COVID19 et rapatriement. Nous recommandons à nos clients de s'informer bien sur ces sujets avant l'achat de leur forfait touristique.

10. Litiges

En cas de différend, un règlement à l'amiable sera d'abord proposé par **L'AGENCE**. Si celui-ci n'aboutit pas, **L'AGENCE**, entreprise de droit péruvienne est soumise en tant que telle au droit des contrats péruvien. Les tribunaux péruviens seront les seuls compétents en cas de litige.

11. Groupes

Les groupes seront réalisés en respectant le système de service et le nombre maximum de passagers exposés et seront accompagnés d'un guide.

À ce jour, tous les voyageurs qui souhaitent entrer au Pérou doivent suivre les règles imposées par le gouvernement péruvien. Les enfants de moins de 12 ans et de plus de 65 ans peuvent entrer dans le pays et visiter tous les sites archéologiques et d'intérêt touristique, y compris Machupicchu et Camino Inca.

Pour tous les participants sans exception d'âge, il est fortement recommandé de passer un contrôle médical pour connaître dans son état basal, rythme cardiaque, saturation en oxygène et tension artérielle. Pour être une activité physique dans un pays d'altitude.

12. Responsabilités

12.1 Passeports, vaccins, assurances personnelles, rapatriement, santé

L'AGENCE ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des participants.

LE VOYAGEUR doit se plier aux règlements et formalités de police, de douane et du système de santé de la destination à tout moment du voyage. Chaque participant est également responsable de l'obtention de tous les documents exigés par les autorités des pays visités.

L'AGENCE n'est aucunement responsable en cas de refoulement à une frontière. Il est important de prendre en compte que la plupart des pays exigent de posséder un passeport dont la date d'expiration excède les 6 mois de validité.

12.2 Cas particulier : épidémie

Au moment de la confirmation du voyage, **LE VOYAGEUR** accepte volontairement son souhait de voyager pendant la pandémie de COVID-19 ou toute autre éventuelle épidémie en acceptant de se conformer aux protocoles de sécurité que les prestataires de services imposent à destination.

LE VOYAGEUR assume également les éventuels risques inhérents et frais dérivés tels que la fermeture des frontières, l'annulation des services, la faillite des prestataires de services, les quarantaines involontaires dues à l'infection d'un tiers pendant le voyage, les tests PCR et antigènes à destination, les transferts d'urgence, les séjours à l'hôpital, les modifications des itinéraires, les traitements médicaux ou le décès, entre autres.

Pour la même raison, **LE VOYAGEUR** dénie à **L'AGENCE** toute réclamation économique ou de toute nature, responsabilité, demande ou action dérivée de la pandémie de COVID-19 ou autre éventuelle épidémie à venir.

Il est obligatoire de souscrire une assurance assistance COVID-19 afin de réduire les frais d'annulation du fait de la pandémie.

Il est de la responsabilité **DU VOYAGEUR** de voyager avec plus de trois masques couvre-bouches et de le porter tout au long du voyage si exigé, même dans les espaces en plein air.

Il est important de remarquer qu'en raison de la pandémie de COVID-19, **LE VOYAGEUR** peut subir des temps d'attente plus longs qu'habituellement, dans les aéroports, les sites d'intérêt et attractions touristiques, les transporteurs terrestres et fluviaux, entre autres.

12.3 Formalités

Assurez-vous de vous informer avec toutes les réglementations en vigueur selon les protocoles sectoriels et les restrictions de la sortie de votre pays ou région, itinéraires de transit, les régions à visiter lors de votre voyage au Pérou, en plus des réglementations pour chaque lieu touristique de visite ou de séjour.

Assurez-vous de respecter les restrictions imposées par l'état et les sites touristiques à visiter.

Assurez-vous que votre passeport ou carte d'identité sera valide pour la durée de votre voyage. Si vous vous enregistrez avec un passeport ou une carte d'identité expiré, scannez le nouveau dès que possible et voyagez au Pérou avec l'ancien (original si possible) pour prouver l'existence de l'ancien passeport sous lequel vous vous êtes enregistré.

Pour confirmer la réservation, vous devez envoyer les informations requises par le Ministère de la Culture pour tous les passagers : nom complet, date de naissance, numéro de passeport, nationalité, sexe (il est préférable de nous envoyer directement une copie scannée du passeport).

Chaque participant est responsable de ses documents : passeport, billet de migration remis par la douane à son arrivée. **L'AGENCE** n'est pas responsable du retard ou de l'incapacité d'un participant à présenter des documents en règle. Les frais encourus sont à la charge **DU VOYAGEUR**. La présentation du passeport est obligatoire dans les aéroports, les gares, les hôtels et à Machupicchu.

12.4 Bagages

LE VOYAGEUR est responsable en permanence de ses bagages fermés à clé en dehors des hôtels et transports où ils sont en sécurité.

12.5 Objets personnels

LE VOYAGEUR est responsable en permanence des objets personnels de valeur qu'il est sensé porter sur lui (caméra et appareil photo, clé USB, argent et documents...).

12.6 Comportement

LE VOYAGEUR doit accepter et respecter les protocoles, les normes, les règles de sécurité, les précautions imposées par l'entreprise et par la législation

péruvienne. Vous devez suivre les instructions données par les guides et accompagnateurs de **L'AGENCE**.

Si aucune procédure de rigueur fixée par la réglementation sectorielle péruvienne n'est acceptée, le service touristique sera automatiquement annulé et sans possibilité de remboursement.

L'AGENCE décline toute responsabilité pour les accidents et les imprévus dus à l'imprudence d'un membre du groupe, et se réserve le droit de débarquer d'un groupe à tout participant, immédiatement, dont le comportement peut être considéré comme dangereux pour la sécurité et le bien-être du groupe, ainsi que pour le bon déroulement du voyage. Dans ce cas, aucune compensation ne serait versé.

13. Jours de fête et jours fériés

Etant donnée la situation des travailleurs saisonniers et indépendants, une hausse des prix de 5% s'appliquera dès le début de la réservation pour l'activité touristique si elle a lieu aux dates suivantes:

- 1er Janvier: Nouvel An
- Avril: Jeudi Saint (Semaine Sainte)
- Avril: Vendredi Saint (Semaine Sainte)
- Avril: Dimanche de la résurrection (Semaine Sainte)
- 24 Juin: Inti Raymi (Fête Inca du Soleil)
- 28 Juillet: Fête de l'indépendance Nationale
- 29 Juillet: Fête de l'indépendance Nationale (2)
- 24 y 25 Décembre: Fêtes de Noël

14. Risques

Chaque participant est conscient que, vu le caractère des voyages que nous organisons, il peut courir certains risques dus notamment à l'éloignement des centres médicaux, l'état des routes, le caractère aventureux de certains circuits (notamment la haute montagne, les randonnées, les expéditions en véhicule tout terrain). Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter la responsabilité des accidents pouvant survenir à **L'AGENCE**, aux guides ou aux différents prestataires.

Les compagnies de transport utilisées (aérien, terrestre, fluvial, lacustre, véhicule privé) ont leur propre assurance et sont seules responsables pour tout dommage en cas d'accident, **L'AGENCE** n'étant qu'un intermédiaire et choisissant toujours des compagnies de transport agréées et sûres. **L'AGENCE** ne fournit pas d'assurance. En plus, si le voyage est modifié en raison d'une interruption quelle qu'en soit la raison (par exemple fermeture de frontières internationales ou régionales) du trafic aérien, terrestre, ferroviaire ou lacustre, **L'AGENCE** ne peut être tenu pour responsable. Les coûts qui en résultent sont à la charge **DU VOYAGEUR**.

Les participants reconnaissent avoir réalisé un check-up médical avant leur départ. **L'AGENCE** ne pourrait être tenu pour responsable d'un éventuel problème médical lors de leur voyage.

L'AGENCE est l'opérateur direct des différentes excursions détaillées dans le devis mais agit également en tant qu'intermédiaire entre l'utilisateur et les différentes compagnies dont les services sont utilisés pour les logements, lignes aériennes, restaurants, transports ou autres, sans pouvoir être en aucun cas tenu responsable de problèmes tels que retards, vols, accidents ou autres préjudices encourus lors de la prestation de service d'un tiers.

L'AGENCE est libre de modifier l'ordre du parcours des tours si cela est strictement nécessaire pour la sécurité et le succès amélioré du service, sans qu'aucune des prestations ne soit annulées sauf en cas de force majeure : problèmes de types météorologiques ou de sécurité des passagers (en cas de épidémies, grèves, des tempêtes, d'incendies par exemple) qui l'empêcheraient d'avoir lieu. **L'AGENCE** ne pourra être tenu responsable de frais supplémentaires encourus par le passager résultant des causes exceptionnelles citées ci-dessus.

En cas de modifications des conditions de vente publiées sur www.pukupukutavel.com, celles valables en date de votre confirmation de programmes prévaudraient.

Imprimer ces conditions et conservez-en une copie.