

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme.

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature sur le bulletin d'inscription. En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

### Extrait du Code du Tourisme.

**Article R.211-3 :** Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

**Article R.211-3-1 :** L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au 4<sup>e</sup> de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

**Article R.211-4 :** Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

**Article R.211-5 :** L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R.211-6 :** Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
  - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**Article R.211-7 :** L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Article R.211-8 :** Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Article R.211-9 :** Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :  
- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;  
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

**Article R.211-10 :** Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article R.211-11 :** Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :  
- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;  
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

# CONDITIONS

Il est expressément précisé conformément aux dispositions de l'article R.211-6 de la Loi susvisée que les informations figurant sur la brochure peuvent faire l'objet de certaines modifications. L'inscription à l'un de nos voyages entraîne l'adhésion du client à nos conditions générales et particulières de vente et l'acceptation sans réserve de leurs dispositions.

### Art. 1 - PRIX

Les prix indiqués dans cette brochure ont été établis sur les informations connues fin Juin 2014. Sur chaque page, nous présentons un prix d'application toutes taxes comprises : assistance, taxes aéroport, redevances, à partir de... au départ d'une ou plusieurs villes et pour la période considérée. Ils doivent être confirmés impérativement par l'agent de voyage vendeur au moment de l'inscription. Nos prix sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans les programmes. Ils sont basés sur un certain nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes la première et la dernière journées se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ, jusqu'au jour de retour. Nos fourchettes de prix ont été établies en fonction des accords tarifaires avec les compagnies aériennes mentionnées dans nos plans de transports. Celles-ci ne tiennent pas compte de prix différents qui pourraient être proposés d'autres jours de départ non programmés, ni sur des classes différentes à celles indiquées.

### Les prix comprennent :

- le TRANSPORT de l'aéroport ou de la ville indiquée (sauf pour les séjours station/station).
- les SERVICES D'ACCUEIL.
- les TRANSFERTS à votre hôtel (sauf pour les formules auto tours) et les séjours station/station.
- les GARANTIES ASSISTANCE, RAPATRIEMENT, FRAIS MÉDICAUX et d'HOSPITALISATION, ASSISTANCE JURIDIQUE et PÉNALE.
- le SÉJOUR en chambre double, en studio, appartement, ou mobile home (sauf mention particulière) suivant la formule retenue (tout compris, pension complète, demi-pension, chambre et petit déjeuner, logement seul, hôtel ou circuit) et en fonction du nombre de participants requis (sauf départs garantis minimum 2 personnes). Chaque hébergement est prévu pour un nombre déterminé d'occupants et ne saurait en aucun cas être habité par un nombre supérieur de personnes. La formule demi-pension comprend autant de repas que de nuits prévues dans le séjour : 1 semaine = 7 nuits.

- la garantie retard d'avion.
- les TAXES de séjour sauf mention particulière.
- le forfait Assistance Taxes et Redevances et surcharge carburant (vols réguliers). Tarifs : voir pages transport.
- la taxe de l'aviation civile.
- La taxe carbone.

### Les prix ne comprennent pas :

- les TAXES au départ de certains pays à régler obligatoirement sur place au départ.
- la caution demandée à l'arrivée pour toutes les résidences locatives restituée au moment du départ sous réserve d'inventaire. N.B. : dans certaines résidences, les suppléments pour animaux de compagnie, toutes les locations telles que linge de toilette, draps de lits, télévision, kit bébé, sont à réserver de préférence avant votre arrivée directement auprès de la réception de la résidence (se reporter au descriptif de notre brochure).
- les BOISSONS aux repas (sauf mention particulière) ; dans la plupart des pays (Espagne, Afrique, ...), les hôteliers ne fournissent pas d'eau en carafe. Seules des bouteilles d'eau minérale payantes vous seront proposées.
- toutes les DÉPENSES D'ORDRE PERSONNEL.
- les EXCURSIONS FACULTATIVES, en particulier lors des croisières : le minimum de participants requis pour la réalisation des excursions sera précisé lors du cocktail de bienvenue.
- les repas aux escales.
- les assurances annulation, bagages, responsabilité civile (voir p. 254).

### Révision de prix\*

Les prix indiqués dans notre brochure sont établis en fonction, notamment des données économiques suivantes :

- Coût du transport.
- Redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, de survol, etc... dans les ports et aéroports.
- Cours des devises, entrant dans la composition des prix de revient. Ces données économiques sont retenues à la date d'établissement de la présente brochure, date qui figure en introduction « aux conditions particulières ». Notre société se réserve le droit de modifier les prix de cette brochure, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues à l'article 19 de la loi, et selon les modalités suivantes :

### Variation du cours des devises\*

Si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 5 % cette incidence serait intégralement repercutée (tant à la hausse qu'à la baisse).

Bien évidemment cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur les prestations qui nous sont facturées en devises et qui peuvent représenter, selon les voyages, 30 à 70 % du prix total.

### Variation du coût de transport, des taxes, des redevances, surcharges carburant\*

Toute variation des données économiques ci-dessus (coût de transport (1), taxes, surcharge carburant...) sera intégralement repercutée dans les prix de vente du voyage (tant à la hausse qu'à la baisse).

(1) La variation du coût du transport s'applique sur 29% du prix du forfait déduction faite du montant de la prestation terrestre (semaine supplémentaire) et des taxes.

**Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.**

Les tarifs Canada, Chine, Costa Rica, Etats-Unis, Hong Kong, Inde, Indonésie, Kenya, Macau, Mexique, Ouzbékistan, Pérou, Rép. Dom, Sri Lanka, Vietnam, Panama sont basés sur des achats en USD.

Base : 1 euro = 1,35 USD.

Les tarifs aériens ont été basés sur un cours du jour du baril à un prix de 115 USD et pourront être revus à la hausse au-delà de ce cours ou à la baisse si ce cours repasse pendant 30 jours consécutifs au dessous de 85 USD. Cette révision éventuelle des tarifs interviendra toutes les semaines pour les départs compris entre le 1<sup>er</sup> et le 30 du mois à m+2 (exemple : le 15 janvier pour les départs entre le 1<sup>er</sup> et le 30 mars).

# PARTICULIÈRES DE VENTE

## Séjours sans transport:

Prix de la semaine auquel sera ajouté un montant forfaitaire par dossier ou par personne pour frais de dossier et d'intervention variable selon les destinations.

## Vols supplémentaires:

À certaines dates (vacances scolaires, haute saison, etc.), nous pouvons être amenés à offrir des départs en supplément de ceux indiqués dans la brochure. Tant en vols réguliers qu'en vols spéciaux, un supplément pourra être appliqué et le montant confirmé au moment de l'inscription.

\*Pour vous prémunir de ces éventuelles variations, vous pouvez souscrire l'assurance complémentaire Fram'assur (voir page 255).

## Art. 2 - ACOMPTE ET PAIEMENT DU SOLDE

Sauf disposition contraire des conditions particulières à chaque programme, l'agent de voyages vendeur reçoit du client au moment de la réservation, une somme égale au quart du prix du voyage.

La nature du droit conféré au client par ce versement est variable ; ainsi par exemple, l'exécution de certains voyages est soumise à la réunion d'un nombre minimum de participants ; elle dépend du type de voyage choisi. Toutes précisions à ce sujet sont données au moment de l'inscription par l'agent de voyages vendeur et la confirmation du départ intervient au plus tard 21 jours avant le voyage.

Sauf dispositions contraires des conditions particulières, le paiement du solde du prix du voyage doit être effectué un mois avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Les frais d'annulation seront alors retenus conformément à l'article 6 de nos conditions de vente.

Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant la date de départ le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription. En cas d'inscription tardive, les documents de voyage pourront être remis aux clients à l'aéroport.

## Art. 3 - MODIFICATIONS PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART

Toute modification du dossier avant le départ entraînera 30 € minimum des frais par personne ; le montant exact vous sera communiqué lors de la modification (voir article 7 : frais d'annulation). Ils ne seront en aucun cas remboursables.

Tout report de date, tout changement de type de transport et/ou de ville de départ entraînera la facturation de frais d'annulation comme prévu à l'article 7 (frais d'annulation).

## Art. 4 - CESSIION DU CONTRAT

Le(s) cédant(s) doit impérativement informer l'agent de voyages vendeur de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage (15 jours pour une croisière), en indiquant précisément le(s) nom(s) et l'adresse du/des cessionnaire(s) et des participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage.

### Frais de cession

À titre indicatif, les opérations consécutives à une cession de contrat entraîneront des frais de l'ordre de 300/800 €, selon le nombre de personnes en cause et le type de transport (notamment pour les vols réguliers lorsque les billets sont déjà émis) et de la proximité du départ.

## Art. 5 - RÉDUCTION ENFANTS

- Dans tous les cas, les réductions enfants s'appliquent uniquement si les limites d'âge ne sont pas atteintes au jour du retour.

### \* Forfait sans transport

Enfants de moins de 2 ans : 100 % de réduction

Enfants de 2 à moins de 12 ans : pas de réduction pour 2 enfants partageant une chambre double.

\* Forfait avion sur vols spéciaux, autocar, bateau : les réductions ci-dessous s'appliquent par défaut aux enfants ne bénéficiant pas d'autres réductions mentionnées dans les tableaux de prix ou dans les rubriques avantages :

- 90 % : enfant de moins de 2 ans, sur le prix de la première semaine avec un minimum de perception de 30 €, 100 € dans le cas de vols spéciaux long-courrier. Lit bébé et nouriture réglables sur place.

- 20 % : enfant de 2 ans à moins de 12 ans (lit d'appoint dans une chambre double occupée par deux adultes). À partir de 4 ans pour les circuits en autocar départ France.

Dans le cas où deux enfants partagent une chambre à deux lits, la réduction sera ramenée à 15 % sur le forfait 1ère semaine.

Réduction monoparentale : 20 % de réduction dans le cas d'un enfant de 2 à moins de 12 ans logeant avec 1 adulte (chambre double), (15 % pour 2 enfants avec 1 seul adulte).

Toutes les réductions enfants s'entendent par défaut sur le logement de base et peuvent être différentes suivant le type d'hébergement choisi (ex : suite) et sont toujours calculées hors taxes aéroportuaires, portuaires, hors redevances passagers et hors assurances.

### \* Auto-tour et locations de voitures

Les réductions enfants s'appliquent hors tarif location des véhicules.

### \* Forfait avion sur vols réguliers

Conditions particulières (selon les compagnies et les classes de réservation) confirmées au moment de l'inscription.

### \* Transport ferroviaire

Conditions particulières : nous consulter.

## Art. 6 - PROMOTIONS

À certaines dates nous pouvons être amenés à proposer des promotions de dernière minute. Nous informons notre clientèle que celles-ci n'ont aucun effet rétroactif par rapport aux clients déjà inscrits ayant payé le prix normal. Ceux-ci ne pourront prétendre à aucun remboursement de la différence de prix.

## Art. 7 - FRAIS D'ANNULATION

En cas d'annulation par le client, le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants (frais d'annulation) précisés ci-dessous à titre de dédit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ.

+ de 30 jours avant le départ 75 € par personne.

- entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % du montant du voyage,

- entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage,

- de 7 à 2 jours avant le départ : 90 % du montant du voyage,

- moins de 2 jours du départ : 100 % du montant du voyage.

- les frais de dossier sont remboursables par l'assurance complémentaire Fram'assur et sur justificatifs, sans franchise applicable.

- Sur vols réguliers, transports ferroviaires ou maritimes entre l'inscription et le jour du départ, les frais d'annulation ou de réémission des billets facturés peuvent être différents des éléments énoncés ci-dessus. Les frais peuvent s'élever jusqu'à 100 % du forfait.

- Frais de visa : en aucun cas remboursables.

Les frais d'annulation peuvent être couverts par FRAM'ASSUR (voir p. 255). Pour les formules en logement seul, l'assurance FRAM'ASSUR «famille» peut être souscrite et garantira selon les conditions du contrat tous les occupants inscrits sur le même bulletin d'inscription pendant la durée du séjour.

Les «garanties annulation et interruption de séjour» intégrées dans le contrat n'interviendront qu'à 2 conditions:

1 - que le prix total de la location ait été acquitté,

2 - que l'annulation du séjour soit totale et concerne tous les occupants.

- Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la « fiche Informations Voyages » de même s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son voyage (passeport, visas, carte d'identité, certificat de vaccinations...).

- Tout voyage interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client pour quelque raison que ce soit ne donnera lieu à aucune indemnisation ou remboursement.

FRAM ne peut être tenu pour responsable d'un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non présentation du passager au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

## Art. 8 - ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure, des événements climatiques ou naturels récurrents (phénomène météo tel que cyclone, algues, méduses...), ou pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de certaines prestations pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs. De même si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants à 21 jours du départ et au-delà.

## Art. 9 - TRANSPORTS

a) Responsabilité des transporteurs

Les conséquences des accidents/incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien, sont régies par les dispositions de la Convention de Montréal ou les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné.

FRAM ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts et le transport de passagers.

b) Conditions spéciales vols affrétés et vols réguliers

Toute place non utilisée (aller ou retour) ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement (même dans le cas d'un report de date).

Nota : Dans le cas d'un voyage en vol spécial ou régulier, l'enfant de moins de 2 ans n'a pas de siège réservé.

Les organisateurs se réservent éventuellement le droit de remplacer le transporteur aérien indiqué sur les plans de transport, de modifier les horaires et/ou de modifier les types d'appareil, de regrouper sur une même ville de départ à l'aller comme au retour, plusieurs autres villes de départ, et d'acheminer les participants par voie terrestre ou par tous itinéraires vols réguliers possibles vers les lieux de séjours, dans le cas où le minimum de participants par ville n'est pas atteint. Ce minimum varie selon la capacité totale de l'appareil.

En raison de l'intensité du trafic aérien, et suite à des événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, météo...), des retards peuvent avoir lieu. Les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas de pré et post-acheminement émis sur une même billet. Aucune indemnisation ne pourra être accordée.

Si conformément à la réglementation européenne en vigueur, le passager refuse l'embarquement dans le cas d'un retard des vols aériens de 5 heures ou plus, il ne pourra prétendre au remboursement des prestations terrestres. À certaines dates (vacances scolaires, ponts...) et suivant les périodes et les destinations, les séjours de 2 ou 3 semaines et plus sur vols spéciaux pourront être refusés ou proposés en nombre limité.

c) Informations passagers

Conformément au décret n° 2007-669 du 2 mai 2007, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par l'agence de voyages ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et ce jusqu'à l'embarquement. Nous vous recommandons fortement de ne pas prévoir d'obligations professionnelles et/ou de temps de transit / correspondance trop court le jour du départ ou la veille ainsi que le jour du retour ou le lendemain.

d) Modifications des informations (art. R211-7 du 2 mai 2007).

Certaines informations contenues dans la présente brochure et/ou signalées aux pages concernées peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat de voyage. FRAM s'engage à communiquer par écrit à ses clients les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations dans la présente brochure. Ces modifications concernent notamment l'identité des transporteurs contractuels et des transporteurs de faits éventuels, communiquées en vertu des art. 4, 5 et 6 du décret 2007-669 du 2 mai 2007.

e) Liste noire

En vertu de l'article 9 règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste noire des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée en agence et sur le site internet : <http://www.dgac.fr>

f) Aéroports

Un changement d'aéroport peut se produire à Paris (entre Orly et Roissy). Nous ne pourrions être tenus pour responsables des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de causes indépendantes de notre volonté.

g) Sacs de golf et objets volumineux:

Ils doivent être signalés impérativement à l'inscription et feront l'objet d'un supplément à régler à l'aéroport directement auprès de la compagnie aérienne.

h) Vol ou perte de billets vol régulier

En cas de vol ou de perte de billet vol régulier, le client sera obligé d'acheter à ses frais un nouveau billet. La demande de remboursement sera transmise à la compagnie aérienne au retour sur présentation des originaux des justificatifs.

## i) Garantie retard de vols Contrat MUTUAIDE n°3211

La garantie couvrant le retard et les désagréments induits par ce retard, vous est acquise selon les conditions suivantes : indemnisation de 50 € par personne entre 4 et 8 heures, 100 € au-delà de 8 heures de retard. Sauf exclusions particulières suivantes :

- Les conditions météorologiques suivantes :

- Les risques de guerres, émeutes, grèves sauf celles concernant l'un des prestataires nécessaires au bon déroulement du vol, à l'exclusion de la compagnie aérienne.

- Les bébés sont exclus de la garantie.

- Les vols secs/en liberté.

Le prix de votre voyage intègre cette garantie pour un coût unitaire de 2,70 €. Vous pouvez en obtenir le détail ou y renoncer en appelant le 05 34 45 31 51 ou sur le site dédié [www.framassurout.fr](http://www.framassurout.fr) - documents utiles - bordereau de prise en charge. Sur ce site est également à votre disposition le détail de toutes les exclusions communes.

Les demandes d'indemnisation sont à adresser directement à ASSURINCO dans les 30 jours maximum après votre retour, service Gestion voyage, 122 bis quai de Tounis, BP 90932 - 31009 Toulouse cedex.

## Art. 10 - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

- Les formalités administratives indiquées dans la rubrique de chaque pays s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Consulter votre agent de voyages pour les autres cas.

Les VOYAGES FRAM ne sont pas responsables de l'inobservation par le client de ses obligations, notamment dans le cas où il se verrait refuser l'embarquement ou le débarquement et/ou infliger le paiement d'une amende. Entre la parution de ce catalogue et la date de départ, des modifications administratives ou sanitaires sont susceptibles d'intervenir.

- Pour tout départ en avion, bateau, autocar ou train : carte nationale d'identité ou passeport en cours de validité sont obligatoires.

- Enfants mineurs :

- Tous les mineurs : doivent être en possession de papiers d'identité à leur nom (passeport ou CNI en cours de validité).

Si le mineur voyage avec l'un de ses parents ou une personne titulaire de l'autorité parentale, celle-ci doit justifier soit du lien de filiation soit de l'exercice de l'autorité parentale (livret de famille ou acte de naissance). Certains pays imposant des modalités spécifiques pour les mineurs il convient de vérifier préalablement les documents demandés, sur l'espace dédié du ministère des affaires étrangères (rubrique «conseil aux voyageurs»).

Les Voyages FRAM ne peuvent accepter l'inscription à un de leurs voyages d'un mineur non accompagné. En conséquence, ils ne peuvent être tenus pour responsables dans le cas où malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à leur insu, sur l'un de leurs voyages.

## Art. 11 - APTITUDE AU VOYAGE

Compte tenu des difficultés inhérentes à certains voyages, séjours ou circuits, et de l'autonomie physique et psychique qu'ils impliquent, les voyages FRAM se réservent la possibilité de refuser toute inscription, voire toute participation qui leur paraîtrait non adaptée avec les contingences de tels voyages, séjours ou circuits. Le client devra produire un certificat médical d'aptitude en ce sens, la garantie de la compagnie d'assurance n'étant pas acquise s'il s'avérait que l'état de santé physique ou moral de cette personne ne lui permettrait pas un tel voyage. Les personnes placées sous tutelle ou curatelle ont l'obligation lors de leur inscription de faire état de leur placement : pour les personnes sous curatelle, de fournir une autorisation écrite de leur curateur et les personnes sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne désignée par le juge des tutelles.

## Art. 12 - PERSONNES HANDICAPÉES

Tous nos établissements ne sont pas aux normes requises pour les personnes en fauteuil roulant. Le cas des personnes handicapées doit être impérativement signalé par écrit à l'inscription pour informer nos équipes d'accueil et les compagnies aériennes soumises à des normes de sécurité très strictes. En l'absence de cette information à la réservation nous ne pourrions garantir le départ.

## Art. 13 - Service Relations Clientèle

Lorsque sur place vous constatez qu'une prestation ne répond pas aux spécifications contractuelles, et afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée du voyage, nous vous invitons à saisir sans délai notre représentant local. Toute réclamation de défaillance doit être signalée à l'organisateur du voyage par lettre recommandée avec avis de réception, par l'intermédiaire de l'agence, dans le mois suivant le retour du voyage du client. L'étude des dossiers de réclamations portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Les Voyages FRAM attirent l'attention de leur aimable clientèle sur le fait qu'ils ne peuvent en aucun cas être tenus pour responsables des objets oubliés et qu'ils ne se chargent pas de leur recherche et de leur rapatriement. Après avoir saisi le service relations clientèle et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 45 jours le client peut saisir le médiateur du tourisme et du voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

## Art. 14 - ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE

Les voyages FRAM, IM031100012, organisateurs, sont obligatoirement couverts par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle (HISCOX) N° Police : HA RCP0076658, 19, rue Louis Le Grand, 75002 PARIS, qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux participants des voyages par suite de carence ou de défaillance de nos services.

Attention à votre niveau de couverture personnelle d'assurance selon le pays de destination choisi et les activités envisagées. Nous vous recommandons de consulter les assurances optionnelles proposées pour pallier à tout incident sur place.



## RÉSERVEZ PLUS TÔT

Réduction valable sur le séjour hors transport.

Non rétroactive et non cumulable avec toute autre réduction et/ou offre promotionnelle.