

CONDITIONS GENERALES DE VENTE FTI VOYAGES

Mise à jour du 08/12/2014

Les conditions générales de vente régissant les rapports entre les agences de voyages et leur clientèle ont été fixées par le Code du Tourisme (voir ci-après). Ces tarifs annulent et remplacent ceux publiés pour les mêmes produits dans les précédents catalogues de FTI Voyage.

1. Inscriptions

• Vous pouvez vous inscrire dès maintenant à tous les voyages mentionnés dans cette brochure. Lors de la réservation, le voyageur doit attirer l'attention de l'agent de voyages sur tout élément déterminant de son choix, sur toute particularité le concernant susceptible d'affecter le déroulement du voyage ou du séjour, et le préciser de façon détaillée sur son bulletin d'inscription au voyage. Toute inscription doit être accompagnée d'un versement minimum correspondant à 25% du montant du voyage avec éventuellement une assurance voyage (voir paragraphe 18) et est à verser à réception de la facture de confirmation de la réservation. Le solde doit être versé 28 jours avant le départ sans avis. Le paiement des documents de voyage est versé directement à FTI Voyages, ou, à votre agence de voyage si la réservation a été effectuée auprès d'elle. Dans le cas d'un paiement direct à FTI Voyages, la ponctualité de la réception du paiement fait foi. Tous les paiements doivent être effectués selon les coordonnées bancaires indiquées sur la facture de confirmation de la réservation indiquant le numéro de dossier. Réservation de dernière minute : Pour les contrats de voyage établis moins de 28 jours avant la date de départ, le montant total du voyage devra être payé immédiatement. De plus, une autre règle est appliquée si FTI Voyages se réfère au paragraphe 1.3 dans le cadre du droit de résiliation. Dans ce cas, le paiement est uniquement dû lorsque le délai de résiliation est échu et que le droit de résiliation n'a pas été exercé.

1.1. Pour un paiement, un acompte ou un solde non réceptionné dans les délais fixés, après échéance de la relance, FTI Voyages se réserve le droit d'annuler le contrat de voyage et de facturer les frais d'annulation selon le paragraphe 2.

1.2. Pour tout retard de paiement, des intérêts légaux et conventionnels seront facturés.

1.3. La réception du paiement est suivie, avant le départ, par l'envoi du carnet de voyage au client ou à l'agence de voyage. A partir de 8 jours avant le départ, le carnet ne pourra plus être envoyé par la poste. Si dans le cas d'un règlement tardif du dossier, une remise des documents à l'aéroport ou des frais d'envoi spécifiques (DHL, Chronopost,...) s'avèrent nécessaires, ou bien lorsque la remise aéroport ou l'émission d'un billet électronique ("e-ticket") sont impossibles ou refusés par le client des frais à hauteur de 15 € par personne seront facturés. Il en sera de même pour des circonstances liées à la responsabilité du voyageur (comme la perte des documents de voyage).

• **Vente partielle d'un forfait:** Toute réservation de prestations terrestres seules (hôtels ou hôtels + transferts, autotours ou circuits), sans les vols, entraîne la perception d'une somme forfaitaire qui est indiquée dans le tableau des prix correspondant. Il n'est pas possible de réserver certains hôtels sans transport.

2. Annulations-Conditions / Modification de Réservation

Le client a le droit d'annuler son voyage à n'importe quel moment avant la date de départ. La date prise en compte est celle à laquelle FTI Voyages reçoit la demande d'annulation. Il est conseillé de nous envoyer toute demande d'annulation en recommandé avec accusé de réception. Lors de réservation de forfait (Notifié dans les grilles tarifaires comme séjour ou type de séjour : PAUS.) c'est la date du 1er jour des prestations qui est déterminant et qui sera pris en compte pour le calcul de l'indemnisation. Cette date est également valable pour toutes les autres prestations en tant que début du voyage. Lors de réservation à la carte (Notifié dans les grilles tarifaires comme séjour ou type de séjour : BAUS.) c'est la date de chaque prestation contractuelle qui est déterminant et qui sera pris en compte pour le calcul de l'indemnisation. Si plusieurs prestations indépendantes ont été réservées, celles-ci seront calculées individuellement et devront être additionnées. En cas d'annulation, FTI Voyages a droit à une compensation adéquate. L'indemnisation sera calculée à partir de la date de la 1ère prestation contractuelle. Cette date est valable pour toutes les autres prestations en tant que début du voyage. La réglementation suivante est applicable:

2.1. Forfaits avec ou sans vol (inclus) / Logement seul / Vol sec avec vols charter / circuits / Transferts et prestations terrestres avec ou sans vol (inclus) et autres prestations sur place:

- jusqu'à 30 jours avant le début du voyage : frais de dossier de 30 € p. pers. (max. 120 €)* + 10% duprix du voyage
- de 29 à 22 jours avant le début du voyage : frais de dossier de 30 € p. pers. (max. 120 €)* + 25% duprix du voyage
- de 21 à 10 jours avant le début du voyage : frais de dossier de 30 € p. pers. (max. 120 €)* + 50% duprix du voyage
- de 9 à 7 jours avant le début du voyage : frais de dossier de 30 € p. pers. (max. 120 €)* + 65% du prix du voyage
- de 6 à 3 jours avant le début du voyage : frais de dossier de 30 € p. pers. (max. 120 €)* + 75% du prix du voyage
- de 2 jours au jour du départ : 100 % de frais

En cas d'annulation du voyage, et ce pour quelque raison que ce soit, l'ensemble des différentes taxes ainsi que les éventuelles primes d'assurance ne sont pas remboursables.

*Frais non remboursables par l'assurance.

2.2.1 ATTENTION: Les forfaits basés sur des vols réguliers, vols low-cost et vols intérieurs à l'étranger ne sont pas soumis aux conditions d'annulation forfaitaires.

Ces forfaits sont basés sur les tarifs les plus avantageux accordés par les compagnies aériennes, et sont soumis à des conditions particulières. Toute modification, même mineure (nom, prénom, date, classe de réservation, etc ...) entraînera les frais de modifications ou d'annulation suivants, et ceci dès la réservation :

- Si le billet n'est pas émis (hors vols low-cost) : les conditions forfaitaires prévues au 2.1. s'appliquent
- Si le Billet est émis (vols réguliers et vols intérieurs à l'étranger) ou s'il s'agit d'un vol « low-cost » :
- Jusqu'à 3 jours avant le départ : frais de dossiers de 30 € par personne (max. 120 €)* + 75 % du prix du voyage
- De 2 jours au jour du départ : 100 % de frais

En cas d'annulation du voyage, et ce pour quelque raison que ce soit, l'ensemble des différentes taxes ainsi que les éventuelles primes d'assurance ne sont pas remboursables.

2.2.2 ATTENTION: Les réservations de vols secs sur vols réguliers, vols low-cost et vols intérieurs à l'étranger ne sont pas soumis aux conditions d'annulation forfaitaires.

Toute modification, même mineure (nom, prénom, date, classe de réservation, etc ...) entraînera les frais de modifications ou d'annulation de 100% dès la réservation.

En cas d'annulation des vols, et ce pour quelque raison que ce soit, l'ensemble des différentes taxes ainsi que les éventuelles primes d'assurance ne sont pas remboursables.

2.3. Attention: Conditions spécifiques pour les prestataires suivants :

«Réservations aux USA (Forfaits avec ou sans vol (inclus) / Logement seul/ Transferts et prestations terrestres avec ou sans vols (inclus) et autres prestations sur place :

- Jusqu'à 30 jours avant le début du voyage : frais de dossiers de 30€ par personne (max. 120 €)* + 25% du prix du voyage
- De 29 à 22 jours avant le début du voyage : frais de dossiers de 30€ par personne (max. 120 €)* + 30% du prix du voyage
- De 21 à 15 jours avant le début du voyage : frais de dossiers de 30€ par personne (max. 120 €)* + 40% du prix du voyage
- De 14 à 10 jours avant le début du voyage : frais de dossiers de 30€ par personne (max. 120 €)* + 55% du prix du voyage
- De 9 à 7 jours avant le début du voyage : frais de dossiers de 30€ par personne (max. 120 €)* + 75% du prix du voyage
- De 6 à 3 jours avant le début du voyage : frais de dossiers de 30€ par personne (max. 120 €)* + 80% du prix du voyage
- De 2 au jour de départ : 100% de frais * Frais non remboursables par l'assurance.

En cas d'annulation du voyage, et ce pour quelque raison que ce soit, l'ensemble des différentes taxes ainsi que les éventuelles primes d'assurance ne sont pas remboursables.

Pour les circuits proposés par FTI Voyages mais non présentés dans ce catalogue, des conditions spécifiques s'appliquent. Renseignements auprès de nos services.

2.4. **Dossiers en demande, toutes destinations:** pour toute annulation d'un dossier en demande, une somme forfaitaire de 30 € par dossier sera perçue.

2.5. **Voyages en train ou en bateau/Diverses prestations supplémentaires:** Les conditions d'annulation de notre prestataire de services sont applicables.

2.6. **Prestations indépendantes** comme par ex. concert, opéras, théâtre, carte de bal, billets de transports en commun (par ex.. métro, train, bus, billets de ferry, forfait ski ou similaire ne sont pas soumis aux conditions d'annulation forfaitaires, et seront étudiés au cas par cas, sachant que les frais d'annulation peuvent atteindre 100%.

2.7. **Voyage de noces :** Les conditions particulières d'annulation indiquées dans le descriptif des prestations sont applicables.

2.8. **Motos :** Les conditions particulières de notre prestataire de service sont applicables, celles-ci sont indiquées dans les informations "Eaglerider".

2.9. Location de voiture:

- jusqu'à 24 heures du départ 30 € par véhicule
- 24 heures avant la prise en charge il n'est plus possible d'annuler. Cette réglementation est applicable uniquement pour l'annulation de location de voiture, elle n'est pas valable pour l'annulation de séjours combinés (location de voiture incluse) ou l'annulation de véhicules tout terrain, de camper/camping-car ou de mobil home. Pour ces derniers, les conditions d'annulation des voyages à forfait ci-dessus sont applicables.

2.10. **Groupes :** Des conditions particulières sont applicables.

3. Modifications

Toute modification de la commande initiale entraîne la perception d'une somme forfaitaire de 65 € par personne (max. 120 € par dossier). Pour les changements demandés moins de 30 jours avant le départ, nous nous réservons le droit d'appliquer les conditions d'annulation. Les mêmes conditions sont applicables en cas de cession du contrat. Le client a la possibilité de prouver que le préjudice subi par le tour opérateur est moindre. Le dédommagement sera alors traité au cas par cas. Pour un voyage non entamé ou pour des prestations indépendantes non consommées, le paiement devra être effectué en intégralité. En principe FTI Voyages mettra tout en oeuvre auprès des prestataires de service afin de réduire le montant des prestations non consommées. Si FTI Voyages venait à être remboursé d'une partie du montant des prestations, FTI Voyages en ferait part au client. Nous conseillons la souscription d'une assurance annulation qui serait susceptible de prendre en charge les frais d'annulation en fonction de leurs conditions. Si le client souhaite, après avoir effectué la réservation, modifier son séjour (dans un domaine d'application faisant partie du cadre du voyage) pour une autre date, destination ou logement jusqu'à 31 jours avant la date de départ, FTI Voyages facturera 60 € de frais par pers. (max. 120 € par dossier). Après cette date, peuvent être effectuées des modifications de réservation de la part du client, dans la mesure du possible, uniquement après annulation du dossier initial selon les frais d'annulation cités ci-dessus et en même temps une nouvelle réservation. Ceci n'est pas applicable pour des souhaits de modifications qui entraînent des coûts minimes. Pour une modification de réservation avec vols réguliers/low-cost, après émission de billets (billets papier ou e-ticket), des frais jusqu'à 100% du prix du billet peuvent être appliqués, selon la compagnie aérienne et la classe de réservation. Si des billets papier ont été émis, les billets originaux devront être renvoyés à FTI Voyages. Dans le cas contraire, le billet devra être payé dans son intégralité y compris les frais de dossier.

4. Remplacement par un tiers /changement de nom

Dans le cas où la personne qui a réservé le voyage se fait remplacer par un tiers, FTI Voyages se verra dans l'obligation de facturer 65 € par personne (max. 130 € par dossier).



Si le remplacement par un tiers entraîne des frais supplémentaires (par ex. frais d'émission de billets), ceux-ci seront facturés en sus et à la charge du client. Un changement de nom indispensable sera facturé 30 € par personne, max. 120 € par dossier (les frais relatifs à l'annulation de vols réguliers seront en sus).

5. Location de voiture

Si vous réservez une location de voiture en complément d'autres prestations, les conditions des loueurs stipulées dans la brochure « drive FTI » ou sur le site Internet « drive FTI » sont applicables à partir du moment où vous êtes impliqués dans l'objet du contrat Catégories de voitures : Les réservations et confirmations sont uniquement valables pour une catégorie, en aucun cas un modèle de véhicule. Les loueurs disposent d'un parc automobile avec plusieurs types de taille et d'équipement identiques. Ils se réservent le droit de remettre au client un véhicule équivalent à celui présenté en exemple, ne justifiant pas une réclamation liée par ex. à une consommation de carburant plus élevée. Franchise : En règle générale, il est nécessaire de laisser une caution auprès du loueur, par carte de crédit ou en espèces. En cas d'accident, de dommages ou de vol du véhicule de location, cette caution sera utilisée pour la franchise. Cette franchise est prise en charge par FTI Voyages dans le cas de locations de voiture réservées au préalable. Ceci signifie qu'il n'est pas nécessaire de souscrire une assurance complémentaire sur place. Sont exclus du remboursement : • dommages résultant du non-respect des conditions de location

- négligences de conduite ou conduite en état d'ivresse
- dommages au niveau du réservoir à essence et du dessous de caisse
- frais liés au logement, téléphone ou dépannage
- perte ou détérioration des clés
- frais pour des objets personnels qui auraient été détériorés lors d'un accident ou volés. Il n'y aura pas de remboursement si le dommage principal n'est pas régularisé par l'assurance sur place (au tiers ou tous risques), les négligences de conduite étant prises en compte.

En cas de dommage, voici la procédure à respecter :

- informer immédiatement la station de location
- informer immédiatement la police et faire établir un rapport dans le cas une partie adverse est impliquée
- faire établir et signer le constat par la station de location sur place et restitution du véhicule Les documents suivants doivent être retournés au service litige FTI Voyages afin de rembourser la franchise :
- constat et rapport de police
- copie du contrat de location
- preuve de paiement de la caution (justificatif de la location de voiture ou relevé de carte de crédit).

6. Modification des prestations

Si des circonstances imprévues nous obligent à modifier certaines prestations du contrat de voyage, sur lesquelles FTI Voyages n'a aucune influence, FTI Voyages ne pourra être tenu pour responsable si les prestations fournies sont de qualité similaires à celles réservées. Tout particulièrement si le caractère global du voyage n'est pas de tout autre nature que celui réservé initialement. Dans ce contexte le client n'a pas de droit de résiliation. Si de tels changements devaient survenir exceptionnellement, FTI Voyages et le cas échéant le représentant et prestataire de service sur place mettront tout en œuvre afin de trouver une alternative adéquate. Ceci concerne tout particulièrement des modifications probables dans le domaine de transport aérien. FTI Voyages ne peut être tenu pour responsable pour l'acheminement de/vers l'aéroport au domicile.

7. Réduction enfants

De nombreux voyages font l'objet d'une réduction spéciale pour les enfants. Celle-ci est alors présentée dans l'encart "Familles" et/ou dans le tableau de prix. C'est l'âge de l'enfant à la fin du séjour qui sera pris en compte pour le calcul du tarif.

a) L'importance des réductions et leurs conditions d'application diffère selon les établissements et les programmes. L'âge des enfants concernés et les réductions applicables sont variables selon les produits.

b) Le tarif proposé lors de la réservation tient automatiquement compte de l'âge de l'enfant.

c) Les réductions s'appliquent à condition que le ou les enfant(s) occupe(nt) un ou des lit(s) supplémentaires dans la chambre de 2 adultes payant le plein tarif (sur la base d'une chambre double ou d'un studio/appartement base 2 pers.). Dans certains hôtels, les réductions s'appliquent même si les enfants ne logent qu'avec 1 seul adulte. Dans ce cas, l'adulte paiera le supplément chambre individuelle (sauf mention contraire). Les réductions s'appliquent aux prestations hôtelières, c'est-à-dire la chambre d'hôtel et la pension de base, mais pas aux suppléments tels que la demi-pension, pension complète, vue mer, vue piscine, etc..., ni aux suppléments aériens (haute saison, taxes,...), sauf mention contraire. N.B. : Le prix de référence est toujours le prix « adulte ». Les réductions ne sont pas cumulables.

7.1. Enfants de 0 à moins de 2 ans :

- Pour les forfaits basés sur des vols charters: transport gratuit (dans ce cas, ils n'ont pas droit à une place assise, ni à la franchise de bagages). Les frais d'hôtel sont à payer directement sur place. C'est l'âge de l'enfant au moment du retour qui est pris en considération.
- Pour les forfaits basés sur des vols réguliers: frais effectifs sur vols réguliers et low-cost. Les frais d'hôtel sont à payer directement sur place.

8. Réductions « Jeunes Mariés »

Selon les offres accordées par les hôtels (cf. partie "Avantages" de la page produit). N.B. : cette réduction n'est souvent valable que dans un délai de 3 mois après le mariage et uniquement après remise d'un certificat de mariage lors de l'inscription au voyage.

8.1. Réductions liées à l'âge des participants :

Veuillez noter que dans certains hôtels, les clients d'une certaine tranche d'âge se verront offrir une réduction sur le tarif de l'hôtel. L'âge sera pris en compte à la date de départ. L'hôtelier se réserve le droit de vérifier l'âge de ses clients, et peut demander aux clients de payer un supplément si l'âge ne devait pas correspondre aux critères de l'offre.

9. Prix-Modification

Les tarifs de cette brochure sont forfaitaires et incluent les différentes prestations (base transport + nuits d'hôtels + suppléments/ réductions vols) et les frais d'organisation. Le prix du forfait est susceptible d'évoluer dans le temps tant à la hausse qu'à la baisse. Le prix auquel vous achetez votre forfait est ferme et définitif à la date d'achat. En dehors des cas expressément prévus par la loi, vous ne pourrez pas bénéficier d'un réajustement tarifaire dans l'hypothèse d'une baisse de prix postérieure à l'achat. Les prix sont établis en fonction des données économiques ci-dessous, retenues à la date d'établissement du présent catalogue (novembre 2012) : • coût des transports, liés notamment au coût du carburant,

- redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports
- variation du cours des devises entrant dans la composition du prix de revient (USD, MAD, AUD, CHF, CAD, AED, EGP, TRY, ZAR, MXN, TND, THB, INR, CNY, MYR, MVR, LBP, HKD, RPS, LKR, LEV, etc.).

• montant des taxes d'aéroport. Ces prix sont révisables, selon les modalités légales, uniquement pour tenir compte d'une variation significative de ces données. Toute modification de prix se conforme aux dispositions de l'article R211-9 du Code du Tourisme (voir plus loin). Au cours des trente jours précédant la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

9 bis. DURÉE DU FORFAIT

Le forfait (base transport + supplément/réduction vols + nuits d'hôtels) comprend un nombre variable de jours. Ce nombre de jours inclut le jour du départ (à partir de l'heure de convocation à l'aéroport) jusqu'au jour de retour (heure d'arrivée à l'aéroport). Les prix sont calculés de façon forfaitaire. Toute journée ou nuit entamée est considérée comme une journée ou une nuit entière. Selon la réglementation hôtelière internationale, le jour du départ, les chambres doivent être libérées à midi, même si le départ a lieu en soirée. Le jour de l'arrivée, les chambres sont généralement attribuées à partir de 15h. Attention : pour certains hôtels le séjour ne pourra être réservé que pour un nombre minimum de nuits (tel que stipulé lors de la réservation).

9 ter. SÉJOUR LIBRE / RETOUR DIFFÉRÉ

En règle générale il est possible de réserver des semaines/jours libres. Un tarif forfaitaire de 25 € par personne est facturé pour chaque semaine libre entamée. Dans le cas de séjour libre, les transferts ne sont pas organisés.

10. Formalités & Obligations du voyageur

Le voyageur est tenu de respecter les formalités nécessaires au bon déroulement du voyage. En cas de non-respect de ces dispositions, le client sera considéré comme responsable des dommages encourus, sauf si les informations fournies par FTI Voyages sur ce point étaient erronées ou incomplètes.

10.1. En matière de formalités administratives et sanitaires, la responsabilité de « FTI Voyages » se limite au contenu des informations communiquées. Pour sa part le client est pleinement responsable : de l'exactitude des renseignements fournis concernant la situation personnelle et familiale des participants au voyage, de la vérification et de la validité des différents documents en leur possession, de l'accomplissement effectif des formalités exigées. Si l'obtention d'un visa est nécessaire pour votre voyage, nous conseillons de vérifier la validité et les conditions d'obtention avec le consulat ou l'ambassade concernée, avant d'effectuer la réservation.

10.2. Les données et informations doivent être vérifiées, en particulier l'exactitude des données personnelles, dès réception de la confirmation de la réservation et de faire part à FTI Voyages des éventuelles corrections à apporter.

10.3. Le voyageur doit vérifier ses documents de voyage avant le départ dès réception (envoyés à réception du paiement). Si 1 semaine avant le départ le voyageur n'avait pas reçu son carnet de voyage, son billet d'avion ou bon d'échange hôtelier, de façon incomplète ou erronée par rapport à la facture de confirmation de la réservation, il doit immédiatement se mettre en rapport avec FTI Voyages.

10.4. Le voyageur doit respecter les indications stipulées dans le paragraphe 9 concernant les horaires de vol et les pré/post-acheminements.

10.5. Dans le cadre de voyage en avion, le voyageur doit être présent à l'aéroport env. 2 heures avant le décollage prévu.

10.6. Le voyageur doit re-confirmer les horaires du vol retour au plus tard 24 heures avant, au plus tôt 48 heures avant le retour prévu, auprès de notre réceptif dont les coordonnées figurent dans le carnet de voyage.

11. Classification des hôtels

Tous les hôtels présentés dans cette brochure sont classés selon les normes de leur pays et non les normes françaises (sauf DOM-TOM: normes françaises). En Espagne, il est courant que certains établissements (ex. appart-hôtels) soient classifiés par des "clefs". Pour plus de clarté, FTI Voyages a utilisé les correspondances : 2 clefs = 3 étoiles ; 3 clefs = 4 étoiles. La classification hôtelière grecque est en phase de transition : les anciennes catégories A, B et C sont remplacées par des étoiles. Pour plus de clarté "FTI Voyages" a utilisé les correspondances : cat A = 4***, cat B = 3**, cat C = 2**, sous réserve d'homologation. Les normes en matière d'équipements et d'accessibilité pour les personnes qui présentent une gêne, une difficulté ou un handicap dépendent des normes nationales du pays visité et non des normes françaises.



12. Transport Aérien

Le transport aérien est régi par les conventions de Varsovie et de Montréal. Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion du transport aérien sont régies par ces conventions, et FTI Voyages ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs aériens. Tous les horaires sont donnés à titre indicatifs et susceptibles d'être modifiés jusqu'au dernier moment. La liste des transporteurs aériens utilisés dans nos forfaits est donnée à titre indicatif et susceptible d'être modifiée à tout moment. La mention "vol direct" signifie que le trajet est effectué par le même appareil, mais n'exclut pas une ou plusieurs escales techniques ou supplémentaires. Compte tenu de l'intensification du trafic aérien, des événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, météorologie ...), des retards aériens peuvent avoir lieu, et aucune indemnisation autre que celle prévue par la législation en vigueur ne pourra être accordée, quelles que soient les conséquences professionnelles ou personnelles occasionnées. Il est conseillé de ne prévoir aucun engagement important le jour du départ, le jour du retour ou le lendemain. De même, conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas de pré- et post acheminements émis sur le même billet. Les horaires des vols communiqués sur la facture de confirmation de la réservation sont donnés à titre indicatif. Les horaires exacts seront communiqués avec l'envoi des carnets de voyage. Si vous êtes amenés à réserver des pré/post-acheminements, nous vous demandons de bien vouloir tenir compte de circonstances par lesquelles l'acheminement pourrait être retardé. Le trafic aérien étant de plus en plus dense, en particulier dans la zone internationale, des retards de vols de plusieurs heures sont à prendre en considération. Le cas échéant, renseignez-vous avant de réserver le pré/post- acheminement afin de savoir si les horaires sont connus. Nous vous conseillons de prévoir une marge de manœuvre suffisamment importante entre l'acheminement et le vol. Nous conseillons également de choisir un tarif permettant d'effectuer des modifications à frais réduits. Si un passager devait rater son avion, aucun devoir d'acheminement ne peut être imputé à FTI Voyages. Les frais occasionnés par des événements ayant le caractère de force majeure ne pourront pas faire l'objet d'un remboursement. Le transport d'objets volumineux (planche à voile, sacs de golf etc.) est à signaler lors de l'inscription et fait l'objet d'un supplément variable selon les compagnies aériennes (nous consulter). Certaines compagnies ne proposent plus de prestations à bord. Dans ce cas, les collations éventuelles et les boissons sont payantes. Sur la majorité des vols les boissons alcoolisées sont payantes.

12.1. Dans le cas de réductions tarifaires relatives à l'âge des participants, le respect de la limite d'âge est celle effective le jour du départ. Dans le cas d'un bébé (enfant de moins de 2 ans le jour du départ), la limite d'âge (pour le billet retour) sera la date de départ. Si un passager devait rater son avion de son propre chef, FTI Voyages ne peut être tenu pour responsable.

12.2. Franchise/excédents bagages : les conditions de la compagnie aérienne respective sont applicables

12.3. Par application de l'article L. 113-8 du Code de la consommation, les transporteurs aériens et les personnes physiques ou morales commercialisant des titres de transport aérien remboursent les taxes et redevances individualisées et affichées comme telles dans le prix du titre qu'ils ont vendu, dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager, lorsque le titre n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport. Ce remboursement intervient au plus tard trente jours à compter de la date de réception de la demande, qui peut être déposée par tout moyen, notamment en ligne. Le remboursement ne peut donner lieu à la facturation de frais excédant 20 % du montant remboursé. Il est gratuit lorsque la demande est déposée en ligne à l'adresse suivante : serviceclient@fti.com

13. Objets de Valeur

Nous vous conseillons de les déposer dans le coffre-fort de votre chambre ou à la réception de l'hôtel (si celle-ci dispose d'un coffre-fort), dès votre arrivée. FTI Voyages décline toute responsabilité en cas de vol.

14. Achats

L'organisateur dégage toute responsabilité en ce qui concerne les achats ou commandes (ex: tapis, pierres précieuses...) effectués à l'étranger.

15. Litiges - Réclamations

Lorsqu'un client constate qu'un service n'est pas fourni tel que prévu, et pour ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée de son séjour, il doit immédiatement le signaler à notre représentant, à notre agence réceptive ou au prestataire concerné, afin de régler le litige sur place. En l'absence des démarches nécessaires sur place, aucune contestation ne pourra être prise en compte après le retour du voyage. Toute observation sur le déroulement du voyage doit nous parvenir dans les trente jours suivant le retour par lettre recommandée avec accusé de réception. Le non-respect de ce délai pourra affecter la qualité de traitement du dossier. Les questionnaires de satisfaction nous servent uniquement à établir des statistiques sur nos destinations, ils ne sont pas considérés comme des éléments d'un dossier après-vente. Le voyageur qui renonce, pour quelque cause que ce soit, à des services compris dans la prestation vendue, ne peut prétendre à aucun remboursement. Les billets d'avion partiellement utilisés ne font l'objet d'aucun remboursement, de même que les appréciations purement subjectives. Des chantiers, des travaux en cours de réalisation font partie des aléas du voyage, dont FTI Voyages ne saurait être tenu pour responsable. FTI Voyages ne peut être tenu pour responsable des objets oubliés et ne se charge pas de leur recherche et de leur rapatriement. La responsabilité de l'organisateur est indiquée dans le paragraphe 17, après un an il y aura prescription. La date prise en compte pour le calcul de cette année avant prescription, est la date à laquelle le contrat devait prendre fin.

16. Descriptifs des prestations

Nos brochures sont réalisées avec la plus grande attention et nos sites sont régulièrement mis à jour. Cependant quelques rares modifications pourront se présenter: problème informatique, erreurs de saisie, modification de prix, de dates,... Dans tous les cas, le tarif définitif vous sera confirmé lors de la confirmation de votre dossier. De même, les descriptifs sont établis de bonne foi et régulièrement mis à jour. Cependant, FTI Voyages se réserve le droit de modifier les informations contenues sur ce site suite à tout changement postérieur à sa publication. Des modifications mineures de prestations (ex: repas à table au lieu d'un buffet) ne donneront pas droit à un remboursement. Il en sera de même pour les perturbations dues à des circonstances indépendantes de notre volonté (ex.: fêtes nationales ou religieuses, locales, etc...) ou encore dues à un fait relevant de la force majeure ou d'un tiers au contrat. FTI Voyages n'est lié que par les descriptifs figurant dans ses brochures et sur son site internet. **Minimum de participants:** si la réalisation du voyage réservé est conditionnée par un nombre minimum de participants, le voyage concerné pourra être annulé jusqu'à 21 jours avant la date de départ, et le client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité.

17. RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISATEUR

Tant que le dommage n'a pas été provoqué intentionnellement ou par négligence grave, ou lorsque la faute a été commise par un des prestataires de service, la responsabilité du TO est limitée à deux fois le prix du voyage. Cette clause ne s'applique pas aux dommages corporels. Les dommages d'origine délictueuse ne sont pas limités par cette clause.

18. Cession de privilèges

La cession de privilège est interdite sauf si la personne bénéficiaire s'engage par écrit, au moment de la réservation, à prendre en charge les obligations contractuelles liées au contrat de voyage.

19. Horaires de vol / Modification des horaires

Si les horaires des vols sont communiqués par FTI Voyages avant l'envoi des billets d'avion, ceux-ci restent tout de même sous réserve d'un changement de la part de la compagnie aérienne. FTI Voyages ne peut être tenu pour responsable pour des retards de vol, les itinéraires des vols et autres retards, tant que la faute ne peut être imputée à FTI Voyages, même si la compagnie aérienne a exclu sa responsabilité. Si, suite au retard de vol et une arrivée tardive sur place, certaines prestations (en particulier le repas du soir) ne peuvent plus, ou partiellement, être assurées par l'hôtelier, aucun remboursement ne sera effectué par FTI Voyages. Le départ/retour est uniquement considéré comme jour d'acheminement. Si les horaires d'arrivée à l'hôtel sont prévus après les horaires de repas, particulièrement pour les vols de nuit, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement pour les repas non consommés.

20. Modifications sur place

Si une fois sur place, vous décidez de modifier le programme de vos vacances et de ne pas faire usage de certaines prestations ayant fait l'objet d'une réservation, veuillez en informer aussitôt notre représentant ou entrer en contact avec le réceptif dont les coordonnées vous ont été indiquées, afin de vous faire éventuellement rembourser une partie des prestations non utilisées. Nous attirons votre attention sur le fait que nous ne pouvons effectuer de remboursement lorsque les prestations annulées nous ont été facturées par le prestataire de service local. Si de telles modifications venaient à intervenir et que le prix des prestations devrait être plus élevé, cette différence devra être réglée sur place par les clients.

21. Assurance voyage

Aucune assurance n'est incluse dans les tarifs, sauf mention particulière. Nous conseillons la souscription d'une assurance annulation, responsabilité civile, maladie et accident. Les assurances peuvent être proposées par l'intermédiaire de votre agence de voyage ou par FTI Voyages. Lorsque le client souscrit une assurance de voyage, le contrat engage uniquement la responsabilité de la compagnie d'assurance. Les revendications devront être adressées directement à l'assureur. Le client est responsable du respect des obligations stipulées dans le contrat. Les primes d'assurance ne font pas partie du prix du voyage et sont à payer lors de la souscription de l'assurance. Il n'est pas possible de renoncer à un contrat d'assurance.

22. Caducité d'une condition générale de vente

Si l'une des conditions générales de vente exposées ci-dessus se révélait invalide ou incorrecte, la validité des autres conditions n'est en aucun cas remise en cause.

ORGANISATEUR : FTI Voyages S.A au capital de 1 363 440 € - RC Mulhouse 58B199 - SIRET: 945 851 996 00013 -N° d'immatriculation : IM068110003 - Assurance R.C.P. Hiscox France. Garantie par APSAV 15, Avenue Carnot - 75017 PARIS - Membre du SETO et de l'APST. Lieu de juridiction :

- En cas de litige du client envers l'organisateur, le lieu de juridiction sera Mulhouse.
- En cas de litige de l'organisateur envers le client, le lieu de juridiction sera le lieu de résidence du client.



Extraits du Code du tourisme régissant les rapports entre les agences de voyages et leurs clients

Art. R211-3 - Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de voyages ou de séjour donnent lieu à la remise de document 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 les dispositions réglementaires de la présente section.

Art. 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 a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Art. R211-4 - Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et 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 transport 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.

Art. R211-5 - L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur à moins que dans celle-ci le vendeur 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.

Art. R211-6 - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du Code civil. Il 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, heures et lieux de départ et de retour; 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, 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 difficultés, 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.

Art. R211-7 - L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Art. R211-8 - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations de 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.

Art. R211-9 - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel 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.

Art. R211-10 - Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception; l'acheteur, sans 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.

Art. R211-11 - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans 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