

# CONDITIONS DE VENTE (1/3) Applicables aux réservations effectuées à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2020.

Le traitement de votre voyage est assuré par FRAM  
13, rue Deville 31000 Toulouse.  
SAS au capital de 10 000 000 € - RCS Toulouse 814 154 134  
Immatriculation Aout France : IM 075150061  
RCP : IMA IARD, 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon - 72030 Le Mans Cedex 9.  
Garantie Financière : APS, 15 av Carnot 75017 Paris.

Les présentes Conditions de Vente sont applicables à tous les contrats de voyage conclus à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020. Les voyages achetés avant mais se déroulant après le 1<sup>er</sup> janvier 2020 restent soumis aux conditions de vente antérieures. L'inscription à l'un de nos voyages entraîne l'adhésion du Client à nos conditions de vente et leur acceptation sans réserve.  
Nous vous informons que le traitement de certaines rubriques est assuré par des partenaires de FRAM dont les coordonnées figurent en bas de page de chaque rubrique concernée. Vous êtes alors soumis à leurs conditions de vente. Le Client reconnaît avoir la majorité légale et être capable juridiquement de contracter.  
Le Client garantit la véracité des informations fournies par ses soins.

## ART. 1 - PRIX

Les prix des voyages proposés dans nos brochures sont évolutifs en raison des fluctuations régulières des différentes données économiques qui les constituent. C'est la raison pour laquelle FRAM a pris l'initiative de ne plus faire apparaître dans ses brochures de grilles tarifaires.  
Sur chaque page, nous mentionnons 3 prix (dont un prix choc, un prix d'appel moyenne saison, un prix d'appel haute saison) « à partir de ... » toutes taxes comprises sauf mention particulière.  
Ils s'entendent toujours par personne et ont été établis sur les informations connues au 1<sup>er</sup> novembre 2017.  
Afin de connaître le prix exact en vigueur du voyage sélectionné, il appartient au Client avant d'effectuer sa réservation de s'adresser à son agence de voyages ou de consulter le site internet de FRAM ([www.fram.fr](http://www.fram.fr)).

Nos prix sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrit dans les descriptifs. Ils sont établis 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 journée 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 prix ont été établis en fonction des accords tarifaires avec les compagnies aériennes mentionnées dans nos plans detransports. Celles-ci ne tiennent pas compte de prix différents qui pourraient être proposés sur 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 ;  
- 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 ;

- les taxes de séjour sauf mention particulière ;  
- les taxes et redevances et surcharge carburant (vols réguliers) ;  
- la taxe de l'aviation civile ;  
- la taxe carbone.

**Les prix ne comprennent pas :**  
- les frais de visa ;  
- 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 ;  
- les boissons aux repas (sauf mention particulière) : dans la plupart des pays (Espagne, Afrique), les hôteliers ne fournissent pas d'eau en carafe mais au verre. 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 de la réunion d'information ;  
- les repas aux escales ;  
- les assurances.

**REVISION DES PRIX**  
Conformément à l'article L211-12 du Code du Tourisme, FRAM se réserve le droit de modifier entre le jour de l'inscription et jusqu'à 20 jours avant le départ, les prix à la hausse comme à la baisse pour tenir compte de variations significatives :  
a) des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement et/ou de débarquement dans les ports et les aéroports ;  
b) des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré (le cours de référence est celui du dollar américain par rapport à l'euro constaté au 30/06/2020 soit 1 EUR pour 1,1198 USD).  
c) du coût du transport lié notamment au coût du carburant exprimé en dollar américain. Sa variation est alors répercutée au prorata de la part dans le calcul du prix du voyage réservé. L'indice de référence est le Brent avec un cours du baril constaté en dollar américain au 30/06/2020 soit 41,620 USD sur base 1 EUR pour 1,1198 USD).  
Une révision de prix ne peut pas intervenir moins de 20 jours avant le départ. En cas de hausse significative du prix, à plus de 8% du prix total du voyage. Une révision de prix ne peut pas intervenir moins de 20 jours avant le départ.  
En cas de baisse significative du prix, à plus de 8% du prix total du voyage, le Client peut annuler sans frais sa Commande à condition de le notifier par écrit dans les 72 heures suivant la modification de tarif communiquée par FRAM. À défaut, des frais d'annulation tels que prévus à l'article 7 sont facturés au Client.

## 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 à 40% du prix du voyage (NB : pour les voyages identifiés comme « FLEXI », l'acompte est payable uniquement par carte bancaire française). 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. Toute précision à ce sujet est donnée au moment de l'inscription et la confirmation du départ intervient au plus tard 20 jours avant le voyage.

Sauf dispositions contraires des conditions particulières, le paiement du solde du prix du voyage doit être effectué au plus tard un mois avant la date de départ. 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. 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 frais d'annulation des présentes conditions de vente.

## ART. 3 - FRAIS DE RÉSERVATION

Des frais sont susceptibles d'être appliqués par l'agence de voyage. Dans cette hypothèse, ils seront spécifiés au Client sur son bon de commande. Dans l'hypothèse où le Client réserve directement auprès de FRAM (agence de voyage FRAM, centre d'appels FRAM, site Internet [www.fram.fr](http://www.fram.fr)), les frais sont les suivants :

- > **Frais de Dossier pour toute réservation par téléphone ou sur Internet :**  
- 30 euros par dossier.
- > **Frais de Service pour réservation en agence de voyage FRAM (incluant Frais de Dossier et Frais d'Agence) :**  
- 50 euros maximum par dossier pour les produits de la brochure  
- 90 euros maximum par dossier pour les produits sur mesure.

Les Frais de Service sont fonction de la nature du dossier, ils sont calculés et communiqués au moment de la réservation. Les Frais de Dossier et Frais de Service sont pris en compte dans le calcul des 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, en indiquant précisément le(s) nom(s) et 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. Il sera dû par le cédant le montant exact des frais supportés par FRAM dont les justificatifs correspondants pourront être présentés sur demande expresse ainsi que des frais de traitement :

- > **Frais de cession sur séjours sans transport et séjours incluant un transport par vol spécial :**  
- À 15 jours et plus du départ : 50 euros par personne concernée.  
- À 14 jours et moins du départ : 100 euros par personne concernée.

> **Frais de cession sur séjours incluant un transport par vol régulier ou à bas coût (type low cost) :** frais retenus par la compagnie aérienne (ces frais pouvant s'élever à hauteur du montant du billet aller-retour), assortis de frais de traitement :  
- À 15 jours et plus du départ ; 75 euros par personne concernée.  
- À 14 jours et moins du départ : 125 euros par personne concernée.  
Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession. Les assurances éventuellement souscrites ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

## ART. 5 - RÉDUCTION ENFANTS

Les réductions enfants éventuelles s'appliquent uniquement si les limites d'âge ne sont pas atteintes au jour de retour. Les réductions enfants éventuelles s'entendent par défaut sur le logement de base et peuvent varier suivant le type d'hébergement ; elles sont toujours calculées hors taxes aéroportuaires, portuaires, hors redevances passagers et hors assurances.

## 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 - ANNULATION ET MODIFICATION À L'INITIATIVE DU CLIENT

**1.1 Frais d'annulation**  
Toute annulation de son dossier par le Client avant le départ entrainera la facturation des frais suivants :

- > **Sur séjours sans transport et séjours incluant un transport par vol spécial et ou par vol régulier dont le billet n'a pas été émis :**  
- À 30 jours et plus du départ : 15% du montant du voyage.  
- De 29 à 21 jours du départ : 30% du montant du voyage.  
- De 20 à 15 jours du départ : 50% du montant du voyage.  
- De 14 à 8 jours du départ : 75% du montant du voyage.  
- De 7 à 3 jours du départ : 90% du montant du voyage.  
- À 2 jours ou moins du départ : 100% du montant du voyage.
- > **Sur séjours incluant un transport par vol régulier dont le billet a été émis et voyage identifié comme « FLEXIFRAM » :**  
- À 30 jours et plus du départ : 100% sur le billet d'avion et 15% sur le restant du montant du voyage.  
- De 29 à 21 jours du départ : 100% sur le billet d'avion et 30% sur le restant du montant du voyage.  
- De 20 à 15 jours du départ : 100% sur le billet d'avion et 50% sur le restant du montant du voyage.  
- De 14 à 8 jours du départ : 100% sur le billet d'avion et 75% sur le restant du montant du voyage.  
- De 7 à 3 jours du départ : 100% sur le billet d'avion et 90% sur le restant du montant du voyage.  
- À 2 jours ou moins du départ : 100% du montant du voyage.

## 7.2 Frais complémentaires sur annulation partielle

Dans l'hypothèse d'une annulation partielle du voyage, et en complément des frais appliqués selon les articles 7.1, si l'annulation du voyage de l'une des personnes inscrite sur le bon de commande a pour conséquence la réservation d'une chambre/cabine individuelle au lieu d'une chambre/cabine double, le supplément sera facturé et devra être réglé avant le départ.

## 7.3 Frais de modification

Toute modification de son dossier par le Client avant le départ entrainera la facturation des frais suivants :

- 7.3.a Modification affectant la ville ou la date de départ**  
- À 30 jours et plus du départ : à minima 75€.  
- De 29 à 21 jours du départ : à minima 20% du montant du voyage.  
- De 20 et 15 jours du départ : à minima 30% du montant du voyage.  
- De 14 à 8 jours du départ : à minima 50% du montant du voyage.  
- De 7 à 3 jours du départ : à minima 90% du montant du voyage.  
- À 2 jours et moins du départ : 100% du montant du voyage.

Nota : A maxima, le montant des frais de modification ou des billets d'avion à réémettre appliqué par la compagnie aérienne sera appliqué s'il est plus élevé que le montant a minima applicable. Il sera alors assorti de 75 euros de frais de traitement.

## 7.3.b Modification diminuant les prestations du séjour terrestre (type de pension, retrait d'options, autres)

- À 30 jours et plus du départ : 50 € par passager.  
- De 29 à 21 jours du départ : 20% du montant du voyage.  
- De 20 à 15 jours du départ : 30% du montant du voyage.  
- À 14 jours et moins du départ : 50% du montant du voyage.

## 7.3.c Modification liée à une correction orthographique du nom et/ou prénom

> **Sur séjours sans transport et séjours incluant un transport par vol spécial :**  
- À 15 jours et plus du départ : 50 euros par personne concernée.  
- À 14 jours et moins du départ : 100 euros par personne concernée.

> **Sur séjours incluant un transport par vol régulier ou à bas coûts (type low cost) :** frais retenus par la compagnie aérienne (ces frais pouvant s'élever à hauteur du montant du billet aller-retour), assortis de frais de traitement :

- À 15 jours et plus du départ ; 75 euros par personne concernée.  
- À 14 jours et moins du départ : 125 euros par personne concernée.

## 7.3.d Informations complémentaires

Il est précisé que les frais de visa et les frais de dossiers ainsi que les assurances éventuellement souscrites ne sont jamais remboursables. 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 entrainerait 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 ET MODIFICATION À L'INITIATIVE DE L'ORGANISATEUR

**8.1 Annulation**  
Conformément à l'article R211-10 du Code du Tourisme, si FRAM se trouve contrainte d'annuler le voyage, le Client sera alors remboursé de toutes les sommes qu'il aura pu verser. Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances exceptionnelles tels que 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, cette liste n'étant qu'indicative. Il en va de même si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants. Dans ce cas, FRAM avertit le Client par tout moyen au plus tard :  
> 20 jours avant le départ pour les séjours dont la durée dépasse 6 jours.  
> 7 jours avant le départ pour les séjours dont la durée est de 2 à 6 jours.  
> 48 heures avant le départ dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours.

## 8.2 Modification

En raison des aléas toujours possibles dans les voyages, en particulier à l'étranger, le Client est averti que le descriptif du voyage constitue la règle mais que le Client peut constater et subir des exceptions. Ces aléas peuvent être de nature à justifier une modification mineure, par l'organisateur, du contrat avant le début du voyage. Le Client sera dès lors informé de manière claire et compréhensible de cette modification unilatérale du contrat.

## 8.2.1 Si des éléments essentiels du voyage doivent être modifiés avant le départ,

FRAM en avertira le Client par tous moyens et lui proposera :  
- soit d'annuler son voyage sans frais.  
- soit d'accepter la modification proposée.  
Le Client devra communiquer son choix par écrit dans les délais suivants :  
- Dans les 72 heures pour toute modification à plus de 30 jours avant le départ.  
- Dans les 48 heures pour toute modification entre 30 et 15 jours du départ.  
- Dans les 24 heures pour toute modification entre 14 jours et moins du départ.  
En l'absence de réponse du voyageur dans les délais fixés ci-dessus, il sera considéré avoir accepté la modification proposée.  
En cas d'annulation du séjour, le Client obtiendra le remboursement des sommes versées sous 14 jours.

## 8.2.2 Si des éléments essentiels du contrat doivent être modifiés après le départ,

le Client ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée en dédommement n'est pas appropriée.

## 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 et/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 ou le transport de passagers.

## CONDITIONS DE VENTE (2/3) Applicables aux réservations effectuées à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2020.

### b) Conditions spéciales vols affrétés et vols réguliers

Dans le cas d'un voyage en vol spécial ou régulier, l'enfant de moins de 2 ans n'a pas de siège réservé (attribué). 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. Valable pour les vols spéciaux dans le cas où le minimum de participants par ville n'est pas atteint, ce minimum variant 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 un même billet. Aucune indemnisation ne pourra être accordée. À certaines dates (vacances scolaires, ponts) et suivant les périodes et les destinations, les séjours de 2 ou 3 semaines et sur vols spéciaux pourront être refusés ou proposés en nombre limité.

### c) Informations passagers

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'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement préalable. Nous recommandons fortement de ne pas prévoir d'obligations professionnelles et/ou de temps de correspondance trop courts le jour du départ ou la veille ainsi que le jour du retour ou le lendemain.

### d) Modifications des informations

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.

### e) Femmes enceintes

Les compagnies aériennes peuvent refuser l'embarquement à une femme enceinte. FRAM ne saurait être tenue pour responsable de cette décision. Le Client doit informer par écrit FRAM de la présence d'une femme enceinte au moins une semaine avant le départ afin que FRAM puisse s'assurer de sa possibilité d'embarquer. Un certificat médical de bonne santé et sans contre-indication au voyage peut en outre être exigé par certaines compagnies aériennes. Il devra être établi par un médecin au maximum 15 jours avant la date du voyage et ce quelque soit la date du début de la grossesse. Ce certificat devra préciser dans quel mois se situe la grossesse au moment du voyage et mentionner l'absence d'état pathologique.

### 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) Non utilisation, vol ou perte de billets vol régulier

Tout place non utilisée (aller ou retour) ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement (même dans le cas d'un report de date). En cas de vol ou de perte de billet vol régulier, le Client sera obligé d'acheter à ses frais un nouveau billet.

### i) Animaux

Chaque compagnie a sa propre politique en matière d'animaux. En principe, ils sont interdits sur les vols charters. FRAM ne saurait garantir la possibilité d'embarquer pour un animal.

### j) Taxes aériennes

La non-utilisation totale ou partielle du titre de transport par le Client n'engendrera pour FRAM aucune obligation de remboursement du prix du titre de transport à l'exception des taxes dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager, sur demande expresse du Client.

### k) Bagages / Restrictions et interdictions

Bagage en cabine : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment, il est admis un seul bagage en cabine par passager dont le total des dimensions (circonférence) n'exécède pas 115cm et dont le poids n'exécède pas 5kg. Ce poids et cet encombrement maximum peuvent être modifiés selon le type d'appareil. Dans tous les cas, le bagage reste sous la responsabilité du client pendant toute la durée du voyage.

Bagages en soute : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment, celle-ci autorise une franchise de 15kg de bagage par passager sur les vols charters et une franchise de 20kg sur les vols réguliers. Les excédents, si autorisés, sont taxés à l'aéroport selon les tarifs applicables par la compagnie aux passagers individuels et restent à la charge du Client. Il est de la responsabilité du Client de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine. Pour mémoire, les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses sont interdits dans les bagages. FRAM invite par ailleurs le Client à visiter le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGCA) et à télécharger le document relatif aux mesures de restrictions sur les liquides contenus dans les bagages en cabine. FRAM ne peut être tenue pour responsable :

- de tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie et les autorités aéroportuaires.
- de tout refus de la compagnie d'enregistrer ou d'embarquer un bagage. FRAM ne prendra en charge aucun frais à ce titre.
- Tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du Client auprès de la compagnie aérienne et éventuellement de l'assureur, si une assurance complémentaire a été souscrite.
- Pour tout bagage enregistré dont le contenu est de valeur, le Client doit effectuer une Déclaration Spéciale d'Intérêt auprès de la compagnie aérienne.

### ART. 10 - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

10.1 Les ressortissants français et étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement à la Commande auprès des autorités compétentes du (ou des pays) de destination. Les formalités à accomplir par les ressortissants français sont reproduites dans les descriptifs des séjours à titre informatif. Pour bien préparer votre voyage, et quelle que soit votre nationalité, nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites internet [diplomatie.gouv.fr](http://diplomatie.gouv.fr) et [action-visas.com](http://action-visas.com), sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits. L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent.

10.2 Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom (passeport ou CNI en cours de validité). Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports « ancien modèle » dits passeports Delphine, sont désormais impossibles.

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 ») et de prouver le cas échéant qu'ils détiennent l'autorité parentale, notamment en cas de patronyme différent de celui de l'enfant. À compter du 15 janvier 2017, l'autorisation de sortie du territoire est rétablie pour les mineurs non accompagnés d'un titulaire de l'autorité parentale. Le formulaire est accessible à l'adresse suivante :

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

Une fois complété et signé, le formulaire doit être accompagné de la photocopie lisible d'un document officiel justifiant de l'identité du signataire (carte nationale d'identité, passeport). FRAM ne peut accepter l'inscription à un de ses voyages d'un mineur non accompagné. En conséquence, FRAM ne peut être tenue pour responsable dans le cas où malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, sur l'un de ses voyages.

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

10.4 FRAM ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'observation 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. FRAM ne saurait effectuer aucun remboursement à ce titre. Entre la parution de ce catalogue et la date de départ, des modifications administratives ou sanitaires sont susceptibles d'intervenir.

### ART. 11 - PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Certaines prestations peuvent être mal adaptées aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Les personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent impérativement informer FRAM de leur situation particulière en cochant la case correspondante pour une commande en ligne ou en la signalant à leur conseiller voyage dans le cadre d'une réservation par téléphone ou en agence. Une demande de réservation ne pourra être définitivement confirmée qu'après vérification par FRAM de l'adéquation du séjour aux besoins du Client. L'adéquation du séjour est appréciée au cas par cas en fonction du degré de handicap déclaré par le Client et des capacités de prise en charge par les prestataires aériens, hôteliers et réceptifs.

### ART. 12 - RÉCLAMATIONS

Conformément à l'article L211-16 II du Code du Tourisme, en cours de voyage, lorsqu'une prestation ne répond pas aux spécifications contractuelles, nous vous invitons à saisir sans délai notre représentant local afin de ne pas en subir les inconvénients pendant la suite du séjour.

FRAM s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues. Nous n'aurions engagé la responsabilité de FRAM :

- toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par FRAM ;
  - toute modification des prestations à l'initiative du Client.
- À votre retour, toute réclamation éventuelle doit être adressée dans mois suivant le retour du voyage concerné. Aucune réclamation introduite plus de 2 ans après le voyage ne sera traitée. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Aucune application d'ordre subjectif ou personnel ne sera prise en compte.

Après avoir saisi le service relations clientèle et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Les consommateurs résidant au sein de l'Union européenne ont la possibilité d'introduire leur réclamation sur la plateforme de règlement des litiges en ligne à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>.

### ART. 13 - RESPONSABILITÉ VOYAGES À FORFAIT ET PRESTATIONS SÈCHES

FRAM et l'éventuel organisateur de votre séjour sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat sauf dans le cas où la non-conformité ou le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers, soit à des circonstances exceptionnelles et évitables. FRAM et l'organisateur de votre séjour sont tenus d'apporter une aide appropriée en cas de difficultés, compte tenu des circonstances de l'espèce. En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant des conventions internationales selon l'article L211-17 IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer. Dans les autres cas et à l'exception des dommages corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, la responsabilité de FRAM ne pourra excéder trois (3) fois le prix du séjour payé par le Client.

### ART. 14 - CATÉGORIES DE SÉJOURS

Le site internet de FRAM ([www.fram.fr](http://www.fram.fr)) ne permet pas la souscription de prestations de voyages liés, et notamment :

- Le choix séparé et le paiement séparé de plusieurs services de voyages à l'occasion d'une seule visite du site internet.
  - L'achat ciblé d'au moins un service de voyage supplémentaire au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.
- En conséquence, le Client est informé qu'il peut uniquement :

- soit acheter une prestation sèche ou un voyage à forfait auprès de FRAM, et bénéficier des droits correspondants détaillés dans le formulaire standard accessible avant paiement,

- soit acheter une prestation sèche auprès de l'un des partenaires de FRAM opérant sur les rubriques vol, hôtel, vol + hôtel, location ski ou camping et bénéficier des droits correspondants détaillés dans le formulaire standard accessible avant paiement.

### ART. 15 - CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INÉVITABLES

On entend par circonstance exceptionnelle et inévitable toute situation échappant au contrôle du Client, des accompagnants, de FRAM ou des prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises et qui empêchent l'exécution de toute ou partie des obligations prévues par le contrat. Il sera notamment ainsi en matière de/d' :

- insurrection et émeute ;
- prohibition quelconque édictée par les autorités publiques ou gouvernementales ;
- conditions climatiques, géographiques, sanitaires ou politiques à proximité immédiate du lieu de destination susceptibles de mettre en péril la vie du Client. La faculté de résolution du contrat prévue à l'article L211-14 II du Code du Tourisme est appréciée au regard de critères objectifs indépendants de FRAM et du Client, tels que les recommandations du Ministère des affaires étrangères.

### ART. 16 - ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE

Une assurance est souscrite à titre principal auprès de la compagnie MMA IARD (14 boulevard Marie et Alexandre Oyon - 72030 Le Mans Cedex 9), couvrant la Responsabilité Civile Professionnelle (RCP) de FRAM.

La notion de responsabilité civile (accident, incendie, vol, autres) varie suivant la législation des pays concernés : il est conseillé aux voyageurs de se garantir individuellement par une assurance complémentaire à celles éventuellement achetées par notre intermédiaire.

### ART. 17 - ASSURANCE VOYAGE

Aucune assurance n'est comprise dans le prix du voyage. FRAM informe le Client de l'existence de contrats d'assurances FRAM ASSUR couvrant notamment les conséquences de l'annulation, précision faite que les assurances ne sont jamais remboursables dans le cadre d'une Commande.

### ART. 18 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations communiquées permettent à FRAM et ses filiales ou autres sociétés du groupe, ainsi qu'à ses partenaires, de traiter et exécuter les commandes de prestations de voyage. Les informations obligatoires (signalées par un astérisque\* sur le site internet de FRAM) sont destinées au traitement et à l'exécution de votre commande ainsi qu'à la gestion de nos relations commerciales, telles que vos nom, prénom, adresse postale et électronique et numéro de téléphone. Les autres informations, facultatives, sont destinées à mieux vous connaître et à améliorer les services qui vous sont proposés. Dans le cadre de votre demande de devis, puis de votre réservation, nous pouvons vous demander de nous communiquer des informations relatives aux tiers participants dont ceux que vous représentez telles que nom, prénom, date de naissance. Dès lors, vous garantissez que vous avez obtenu le consentement des personnes dont vous communiquez les données et que vous êtes titulaire de l'autorité parentale dans l'hypothèse où la personne est âgée de moins de 16 ans. Vous pouvez également être amené, si vous décidez de nous les divulguer, à nous communiquer des données sensibles telles que des données de santé (handicap, allergie). Ces données sont collectées uniquement pour les besoins de l'organisation du voyage et ne seront utilisées d'aucune autre manière. Nous conservons vos données pour la durée strictement nécessaire à l'accomplissement de l'objectif pour lequel nous les traitons et en tout état de cause pour la durée nécessaire à la satisfaction de nos obligations légales et réglementaires. Vos données sont conservées sur nos systèmes et nous mettons en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la préservation de la sécurité de vos données afin d'en empêcher toute destruction, perte ou altération, divulgation, intrusion ou accès non autorisés. En application de la Loi 78-17 du 6 janvier 2018, dite Informatique et Libertés et de la Loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition et de portabilité des données le concernant (article 38 à 40 du RGPD). Ce droit s'exerce soit par courrier à l'adresse suivante GroupeFRAM, Délégué à la Protection des Données, 13 rue Deville CS 77097 31070 TOULOUSE CEDEX 7 soit par mail à [regulation@fram.fr](mailto:regulation@fram.fr). Afin que FRAM puisse satisfaire cette demande, il appartient au Client de faire parvenir les éléments nécessaires à son identification (civilité, nom, prénom, adresse, code postal, ville, pays). En tant que Client, vous êtes également susceptible de recevoir nos offres commerciales. Vous pouvez demander à ne plus recevoir nos offres commerciales à tout moment en cliquant le lien de désinscription présent sur chaque e-mailing. Le Client est informé que sa conversation avec les agents de vente peut être écoutée ou enregistrée à l'aide d'un système déclaré à la CNIL, et ce, dans le seul but d'assurer un service de qualité. La durée de conservation des enregistrements n'exécède pas un mois. La survenance d'un impayé entraînera l'inscription des coordonnées du Client, en rapport avec la Commande qui est à l'origine de cet impayé, au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par FRAM et placé sous sa responsabilité.

### ART. 19 - DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions de Vente sont soumises au droit français et en particulier au Code du Tourisme. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou leur exécution relève des tribunaux français.

### ART. 20 - DISPOSITIONS FINALES

Le fait que FRAM ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions de Vente ne pourra être interprété comme valant renonciation par FRAM à s'en prévaloir ultérieurement. Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions de Vente serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Le Client reconnaît être informé qu'en application de l'article L221-28 du Code de la Consommation, l'ensemble des prestations proposées par FRAM n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation en matière de vente à distance.



## CONDITIONS DE VENTE (3/3) Applicables aux réservations effectuées à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2020.

### FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD

#### FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE À FORFAIT

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficiez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. FRAM sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, FRAM dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302, voir ci-dessous.

#### Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme.

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

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

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

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

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat.

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

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

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

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

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. FRAM a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'APST.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (APST, 15 Avenue Carnot - 75017 Paris, 01.44.09.25.35, info@apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de FRAM.

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT00006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701>

#### FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS PORTANT SUR UN SERVICE DE VOYAGE (HORS VOL SEC)

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. FRAM sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, FRAM dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elle deviendrait insolvable.

Pour plus d'information sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302, voir ci-dessous.

#### Droits essentiels prévus par le code de tourisme.

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

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

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

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

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage.

Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

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

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

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

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. FRAM a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de FRAM.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT00006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701>



# FRAM

#### Crédits photos

Couverture : Marco Bottigelli/Getty Image  
Intérieur : Adobe stock/Hemis.fr/FRAM