

GARANTIE ZEN

En cas d'assistance à destination pour un retour différé, vous pouvez contacter nos services

- en appelant le N° de téléphone suivant : 00 33 5 62 15 18 72
- en écrivant à l'adresse mail suivante : garantie-zen@fram.fr

Pour tout remboursement à votre retour, vous pouvez écrire à :

- Adresse mail : garantie-zen@fram.fr

ou

- Par courrier à :
FRAM
Service Relation Client
13 rue Antoine Deville
31000 Toulouse

Seuls les voyages à forfait, associant des prestations aériennes et terrestres (dossiers Voyage), réservés à compter du 1^{er} juin 2020 bénéficient de cette garantie.

Le Voyageur est le titulaire d'un dossier Voyage.

Le Voyageur est l'organisateur en charge du séjour du Voyageur.

ETENDUE DES GARANTIES CAUSE PANDEMIE

Retour Différé – Prise en charge nouveau vol retour

Garantie	Plafond
✓ Mise à disposition d'un billet d'avion retour suite annulation vol retour cause pandémie type Coronavirus	✓ 1.000 euros par personne dans la limite de 5.000 euros pour l'ensemble du dossier
✓ Remboursement des frais de transport entre l'aéroport et le domicile du Voyageur	✓ Forfait de 50 euros pour le dossier

Retour différé – Prise en charge de l'hébergement à destination

Garantie	Plafond
✓ Prise en charge en pension complète des nuits d'hôtels supplémentaires à destination dans l'attente du vol retour	✓ 80 euros par jour de retour différé et par personne

Retour anticipé – Remboursement des nuitées non consommées

Garantie	Plafond
✓ Remboursement des nuitées non consommées en cas de retour anticipé	✓ 80 euros par jour de retour anticipé et par personne
✓ Remboursement des frais de transport entre l'aéroport et le domicile du Voyageur	✓ Forfait de 50 euros pour le dossier

Frais de transport en cas de changement d'aéroport de retour en France

Garantie	Plafond
✓ Remboursement du mode de transport utilisé pour rentrer à votre domicile si l'aéroport de retour en France est différent de celui initialement prévu en France	✓ 100 euros par personne dans la limite de 500 euros pour l'ensemble du dossier

RETOUR DIFFERE – PRISE EN CHARGE NOUVEAU VOL RETOUR

ARTICLE 1 – NATURE DE LA GARANTIE

Suite à une pandémie (de type COVID-19 ou autre), si le Voyageur est dans l'impossibilité d'effectuer son vol de retour et ne peut revenir que postérieurement à la date prévue par suite

- de l'annulation de son vol retour par la compagnie aérienne, ou
- de son confinement imposé par les autorités du pays de destination,

Alors le Voyagiste prend en charge le(s) billet(s) de retour dans la limite des plafonds de garantie suivants :

- 1.000 € par Voyageur, et
- 5.000 € par dossier.

Le Voyagiste prend aussi en charge un forfait de 50 euros pour le remboursement des frais de transport (taxi, VTC, transports collectifs) entre l'aéroport de retour en France et le domicile du Voyageur.

La garantie ne sera acquise au Voyageur que si son (ses) billet(s) retour initial (initiaux) était (étaient) non modifiable(s) et non remboursable(s).

Le principe est que le Voyagiste gère la recherche et l'émission du (des) nouveau(x) billet(s) de retour.

Si le prix du (des) billet(s) de retour est supérieur aux plafonds de garantie précités, le Voyagiste refacturera la différence au Voyageur.

Par exception, il peut déléguer le rachat du (des) billet(s) retour au Voyageur à destination, notamment directement à l'aéroport, si les conditions ne lui permettent pas d'émettre les billets à bref délais. Le Voyagiste rembourse alors le Voyageur à son retour dans la limite des plafonds de garantie précités et sur présentation des justificatifs émis par la compagnie lors du rachat du (des) billet(s) retour.

ARTICLE 2 – QUE FAIRE EN CAS DE RETOUR DIFFERE ?

Le Voyageur doit contacter le Voyagiste pour le rachat de son (ses) nouveau(x) billet(s) de retour.

Dans tous les cas, le Voyageur devra apporter la preuve

- soit de l'annulation de son vol retour par la compagnie aérienne initialement prévue,
- soit de son confinement imposé par les autorités du pays de destination, et que de ce fait il n'a pu utiliser son vol retour initialement prévu.

ARTICLE 3 – EXCLUSIONS DE GARANTIE

Tous les événements non indiqués dans l'ARTICLE 1, et en particulier :

- les demandes de remboursement lorsque le vol retour initial n'a pas été annulé par la compagnie aérienne ;
- les demandes de remboursement d'un nouveau titre de transport alors que le Voyageur n'a pas fait l'objet d'une mesure de confinement par les autorités du pays ;
- les demandes de remboursement d'un nouveau billet d'avion si le Voyageur n'était pas détenteur initialement d'un billet de retour.

RETOUR DIFFERE – PRISE EN CHARGE DE L'HEBERGEMENT A DESTINATION

ARTICLE 4 – NATURE DE LA GARANTIE

Suite à une pandémie (de type COVID-19 ou autre), si le Voyageur est dans l'impossibilité d'effectuer son vol retour initialement programmé et ne peut revenir que postérieurement à la date prévue par suite

- de l'annulation de son vol retour initialement programmé par la compagnie aérienne, ou
- de son confinement imposé par les autorités du pays de destination.

Alors le Voyagiste prend en charge son hébergement en pension complète (petit-déjeuner / déjeuner / diner) pour les jours supplémentaires passés à destination dans la limite 80 € par Voyageur et par jour.

La garantie ne sera acquise au Voyageur que si son (ses) billet(s) retour initial (initiaux) était (étaient) non modifiable(s) et non remboursable(s).

Le principe est que le Voyagiste organise l'hébergement du Voyageur pour les jours supplémentaires passés à destination.

Si le prix de l'hébergement est supérieur au plafond de garantie précité, le Voyagiste refacturera la différence au Voyageur. Par exception, il peut déléguer la mission au Voyageur si les conditions ne lui permettent pas d'organiser son hébergement. Le Voyagiste rembourse alors le Voyageur à son retour dans la limite du plafond de garantie précité et sur présentation des justificatifs émis par l'hôtelier.

ARTICLE 5 – QUE FAIRE EN CAS DE RETOUR DIFFERE ?

Le Voyageur doit contacter le Voyagiste pour organiser son hébergement à destination.

Dans tous les cas, le Voyageur devra apporter la preuve

- soit de l'annulation de son vol retour par la compagnie aérienne initialement prévue ;
- soit de son confinement imposé par les autorités du pays de destination, et que de ce fait il n'a pu utiliser son vol retour initialement prévu.

ARTICLE 6 – EXCLUSIONS DE GARANTIE

Tous les événements non indiqués dans l'ARTICLE 4, et en particulier :

- les demandes de remboursement lorsque le vol retour initial n'a pas été annulé par la compagnie aérienne ;
- les demandes de remboursement d'un nouveau titre de transport alors que le Voyageur n'a pas fait l'objet d'une mesure de confinement par les autorités du pays ;
- les demandes d'hébergement et de prise en charge à destination si le Voyageur n'était pas détenteur initialement d'un billet de retour.

RETOUR ANTICIPE – REMBOURSEMENT DES NUITÉES NON CONSOMMÉES**ARTICLE 7 – NATURE DE LA GARANTIE**

Suite à une pandémie (de type COVID-19 ou autre), si le Voyageur doit revenir avec une date de retour anticipée par rapport à la date initialement prévue à la suite d'une modification du vol par la compagnie aérienne ou par le Voyagiste, alors le Voyagiste remboursera les nuitées non consommées à destination dans la limite 80 € par Voyageur et par jour.

Le Voyagiste prend aussi en charge un forfait de 50 euros pour le remboursement des frais de transport (taxi, VTC, transports collectifs) entre l'aéroport de retour en France et le domicile du Voyageur.

La garantie ne sera acquise au Voyageur que si son (ses) billet(s) de retour initial (initiaux) a (ont) été modifié(s) pour un retour anticipé par la compagnie aérienne ou par le Voyagiste.

ARTICLE 8 – QUE FAIRE EN CAS DE RETOUR ANTICIPE ?

Le Voyageur doit contacter le Voyagiste à son retour pour demander le remboursement des nuitées non consommées.

Dans tous les cas, le Voyageur devra apporter la preuve que son billet initial a été modifié pour un retour anticipé par la compagnie aérienne ou par le Voyagiste.

ARTICLE 9 – EXCLUSIONS DE GARANTIE

Tous les événements non indiqués dans l'ARTICLE 7, et en particulier

- les demandes de remboursement lorsque le vol retour initial n'a pas été modifié par la compagnie aérienne ou par le Voyagiste ;
- toute demande de remboursement si le Voyageur n'était pas détenteur initialement d'un billet de retour.

AUTRE AEROPORT DE RETOUR EN FRANCE – REMBOURSEMENT DES FRAIS DE TRANSPORT**ARTICLE 10 – NATURE DE LA GARANTIE**

Suite à une pandémie (de type COVID-19 ou autre), si le Voyageur doit atterrir en France sur un aéroport autre que celui initialement prévu, alors le Voyagiste remboursera le mode de transport utilisé par le Voyageur pour rentrer à son domicile ou se rendre à l'aéroport de retour initialement prévu, dans la limite de 100 euros par personne et de 500 euros par dossier. La garantie ne sera acquise au Voyageur que si l'aéroport de retour a (ont) été modifié(s) par la compagnie aérienne ou par le Voyagiste.

ARTICLE 11 – QUE FAIRE EN CAS DE RETOUR ANTICIPE ?

Le Voyageur doit contacter le Voyagiste à son retour pour demander le remboursement du mode de transport utilisé.

Dans tous les cas, le Voyageur devra apporter la preuve que l'aéroport de retour a été modifié par la compagnie aérienne ou par le Voyagiste.

ARTICLE 12 – EXCLUSIONS DE GARANTIE

Tous les événements non indiqués dans l'ARTICLE 10, et en particulier

- les demandes de remboursement lorsque l'aéroport de retour prévu n'a pas été modifié par la compagnie aérienne ou par le Voyagiste ;
- toute demande de remboursement si le Voyageur n'était pas détenteur initialement d'un billet de retour.