

Conditions Générales de ventes FTI Voyages

Conformément à l'article R. 211-2 du Code du tourisme, les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 du même code, sont reproduites ci-après. Elles sont applicables à l'organisation de la vente de voyages, séjours et forfaits touristiques au sens des articles L. 211-1 et L. 211-2 du Code du tourisme.

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

Article R.211-3-1 L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectuée 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.

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

Article R.211-5 L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans

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

Article R.211-6 Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes : 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ; 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ; 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ; 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ; 5° Les prestations de restauration proposées ; 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ; 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ; 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ; 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ; 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ; 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R.211-4 ; 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ; 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ; 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ; 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ; 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au

13° de l'article R. 211-4 ; 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

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

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

Article R.211-9 Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; y avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

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

Article R.211-11 Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par le client des deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4. Conditions Particulières de Vente

Conditions particulières de ventes FTI Voyages

Les conditions particulières de vente font partie intégrante de l'inscription à un voyage et sont une condition sine qua non. Elles s'appliquent contractuellement au déroulement du voyage. La nullité totale ou partielle d'une quelconque clause de ces conditions n'emporte pas nullité des autres clauses. En cas d'inscription via une agence partenaire, se reporter aux conditions de l'agence partenaire pour la partie inscription et règlements. Réserves: Malgré toute l'attention portée à la réalisation des catalogues et du site Internet, des erreurs d'édition peuvent se glisser. Dans ce cas, le descriptif et le prix exacts du produit sont indiqués au client lors de la réservation et confirmés par écrit. Les photos et illustrations sont destinées à agrémenter le descriptif du produit concerné et ne correspondent pas nécessairement à la prestation que le client recevra (ex. vue mer ou chambre de catégorie supérieure). FTI Voyages n'est lié que par les descriptifs figurant dans ses brochures et sur son site internet sont concernées par les présentes conditions de vente, les prestations commercialisées en brochure FTI Voyages mais aussi sur les sites marchands de FTI et de ses partenaires commerciaux dans le cadre packages, de forfaits dits dynamiques ainsi que les prestations purement « sur mesure » proposées par FTI Voyages . Ces conditions de vente régissent les ventes de voyages ou de séjours au sens du Code du Tourisme par FTI Voyages et, dans les cas où elles le stipulent expressément, les ventes de vols secs et d'autres prestations touristiques isolées. L'achat des voyages et séjours FTI Voyages, de toutes prestations ainsi que des vols secs, entraîne, sous réserve de ce qui suit, l'entière adhésion du client à ces conditions de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

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 personne achetant un voyage, un séjour, ou toute autre prestation, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Toute personne conduisant un contrat garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

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. 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. Réserve 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.

(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 (c.f. : <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F783.xhtml>).

(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, des frais d'envoi spécifiques (DHL, Chronopost...) s'avèrent nécessaires, ou bien lorsque l'émission d'un billet électronique («e-ticket») est impossible ou refusée 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). Aucune remise aéroport n'est possible.

• **Vente partielle d'un forfait:** Toute réservation de prestations terrestres seules (hôtels ou hôtels + transferts, autocars ou circuits), sans les vols, entraîne la perception d'une somme forfaitaire. Il n'est pas possible de réserver certains hôtels sans transport. Les excursions ne peuvent être réservées qu'en complément d'un séjour. Il est impossible de s'inscrire à une excursion seule.

2. Annulation du fait du client

Le client a le droit d'annuler son voyage à n'importe quel moment avant la date du départ. Le client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation et ce, conformément aux articles L121-16-1 et L121-21-8 du Code de la Consommation. Toute prestation non consommée ou partiellement consommée ne donnera lieu à aucun remboursement. Lorsque le client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le voyage ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation seront dus. Seules les taxes aériennes sont remboursables au prorata des frais d'annulation. La date prise en compte pour le calcul des frais est celle à laquelle FTI Voyages reçoit la demande d'annulation. Aucune demande d'annulation ne peut être traitée sur la base d'un appel et doit nécessairement faire l'objet d'un écrit (mail, courrier postal). Lors de la réservation d'un forfait (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 la réservation d'un forfait (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. 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 / circuits / Transferts et prestations terrestres avec ou sans vol (inclus) et autres prestations sur place / hors forfaits basés sur des vols réguliers, low-cost ou vols intérieurs : cf. 2.2.1 :

- jusqu'à 30 jours avant le début du voyage : frais de dossier de 30 € p. pers. (max. 120 €)* + 10% du prix du voyage
 - de 29 à 22 jours avant le début du voyage : frais de dossier de 30 € p. pers. (max. 120 €)* + 25% du prix du voyage
 - de 21 à 10 jours avant le début du voyage : frais de dossier de 30 € p. pers. (max. 120 €)* + 50% du prix 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, 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 ...) entrainera les frais de modifications ou d'annulation suivants, et ceci dès le jour même de la réservation :

- Jusqu'à plus de 30 jours avant le départ : frais de dossiers de 30 € par personne (max. 120 €)* + 50% du prix du voyage
- De 30 jours 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, 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 ...) entrainera des frais de modifications ou d'annulation de 100 % dès le jour même de la réservation. En cas d'annulation, et ce pour quelque raison que ce soit, les éventuelles primes d'assurance ne sont pas remboursables.

(2.3) Attention : Conditions spécifiques pour les prestations suivantes

(2.3.1) 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:

- Annulation au plus tard 24h avant le début du contrat de location : pas de frais d'annulation.
- 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.
- En cas de no show, un remboursement sera effectué sur présentation du voucher original avec 150 euros de frais

(2.10) Groupes : Des conditions particulières sont applicables.

3. Modification du fait du client

Toute modification de la commande initiale entraîne la perception d'une somme forfaitaire de 30 € 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. Pour un voyage non entamé ou pour des prestations indépendantes non consommées, le paiement devra être effectué en intégralité. Nous conseillons vivement la souscription d'une assurance annulation susceptible de prendre en charge les frais d'annulation en fonction des 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 30 € 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. Toute modification du séjour sur place (prolongation, retour différé, modification d'hôtel...) à la demande du client se fera sous réserve de disponibilités (hôtelière et/ou aérienne) et du paiement sur place des frais afférents par le client (paiement du transfert, des nuitées complémentaires, d'un nouveau vol...). Des frais de gestion du dossier peuvent s'ajouter. Le client est informé qu'une erreur de nom, prénom de son propre fait peut selon le type de réservation et la date à laquelle la modification est faite être considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation.

Si des circonstances imprévues, s'imposant à FTI Voyages au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, 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 à minima identiques ou supérieures 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 le droit d'annuler sans frais. 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. 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

4. Modification du fait du tour-opérateur

Si des circonstances imprévues, s'imposant à FTI Voyages au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, 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 à minima identiques ou supérieures 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 le droit d'annuler sans frais. 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. 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

5. Cession du contrat de Voyage

Le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le client ne peut si le forfait cédé comporte un transport sur un vol affrété (ou charter), le client se verra facturer uniquement de frais de gestion d'un montant de 65 euros par personne.

Si le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier ou low cost, en sus des frais de gestion d'un montant de 65 euros par personne, le client devra s'acquitter des frais qui seraient facturés à FTI par la compagnie, aérienne (dans certains cas ces frais peuvent être supérieurs au prix du billet initial). Pour les changements demandés moins de 30 jours avant le départ, nous nous réservons le droit d'appliquer les conditions d'annulation selon le type de réservation.

6. Prix-Révision-Réductions

(6.1) - Révision Les tarifs sont forfaitaires et incluent les différentes prestations (base transport + nuits d'hôtels + suppléments/ réductions vols) et les frais d'organisation. Les tarifs des forfaits proposés avec un vol régulier peuvent différer dans la mesure où les vols réguliers sont actualisés régulièrement. Toute modification de prix se conforme aux dispositions de l'article R211-9 du Code du Tourisme. Au cours des trente jours précédant la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une modification. Les prix sont révisibles y compris pour les clients inscrits dans les limites légales prévues par les articles L. 211-12 et R. 211-8 du Code du Tourisme. En dehors des cas expressément prévus par la loi, vous ne pourrez pas bénéficier d'un ajustement tarifaire dans l'hypothèse d'une baisse de prix postérieure à l'achat. Les prix sont établis en fonction des données économiques ci-dessus, retenues à la date d'établissement du présent catalogue (novembre 2016):

- 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. Si vous ou un des voyageurs résidez dans un pays où FTI Voyages n'est pas autorisé à commercialiser des produits contractés pour le marché français, nous vous demandons de le signaler lors de la réservation, afin d'obtenir l'accord de l'hôtelier. Le cas échéant, l'hôtelier se réserve le droit d'appliquer des tarifs plus élevés.

(6.2) - Réductions

(6.2.1) - Réduction enfant De nombreux voyages

font l'objet d'une réduction spéciale pour les enfants. Celle-ci est alors présentée dans « Vos Avantages » sur la fiche Produit. a) L'importance des réductions et leurs conditions d'application diffèrent selon les établissements, les produits et/ou programmes. b) Le tarif proposé lors de la réservation tient automatiquement compte de l'âge de l'enfant à la date du retour c) Les réductions s'appliquent à condition que le ou les enfant(s) occupent 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.

(6.2.2) Bébés/Enfant 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). 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 effectués sur vols réguliers et low-cost pouvant inclure les taxes aériennes. Dans tous les cas, les frais d'hôtel pour un bébé sont à régler sur place (lit bébé et repas) et sont soumis à disponibilité. Voir les pages hôtel en brochure.

(6.2.3) Réductions « Jeunes Mariés » Selon les offres accordées par les hôtels (cf. « Vos Avantages » sur la fiche 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.

(6.2.4) Réductions liées à l'âge des participants : Dans certains hôtels, les clients d'une certaine tranche d'âge se verront offrir une réduction sur le tarif de l'hôtel (best ager). L'âge sera pris en compte à la date d'arrivée. 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.

(6.2.5) Nuits gratuites: Les hôtels proposant des nuits gratuites vous permettent de bénéficier de réductions intéressantes à certaines dates (cf. « Vos Avantages » sur la fiche Produit) Par exemple 7=5, les deux dernières nuits ne sont pas facturées. Les nuits gratuites sont valables par personne

(6.2.6) - Réduction Réserve Anticipée Nous proposons une réduction Super ou Top réservation anticipée et une réduction réservation anticipée dans la quasi-totalité de nos hôtels. L'importance de la réduction dépend souvent de la saison et de la durée du séjour. (cf. « Vos Avantages » sur la fiche Produit)

Important : Sauf mention contraire, les réductions de prix et offres spéciales ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par FTI Voyages. Egalement, les offres promotionnelles ne concernent pas les clients ayant déjà effectué leur réservation à la date de l'offre. Aucun remboursement ne pourra donc être effectué dans ce cas. En cas de Bonus FTI, celui-ci est valable par adulte et par séjour et ne s'applique pas pour une prolongation de séjour.

7. Durée du Forfait

La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacrée(s) au transport. Le client est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/ et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent

entraîner certains retards. 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 entre 14h et 16h. Selon la destination et en fonction des horaires de vols, le premier et le dernier repas peuvent ne pas être servis à l'hôtel mais remplacés par ceux servis à bord de l'avion. En règle générale, la formule de restauration démarre après le check in et se termine au check out. Aucune réclamation ou demande de remboursement du client à cet égard ne sera prise en compte. De nombreuses destinations sont desservies par plusieurs vols par semaine au départ de différents aéroports. Vous avez donc la possibilité d'organiser votre séjour à la carte (par exemple 3, 9, ou 11 jours). Pour toute réservation de prestations hôtelières seules, vérifiez la durée de séjour minimum obligatoire. **Attention:** pour certains hôtels le séjour ne pourra être réservé que pour un nombre minimum de nuits (tel que stipulé lors de la réservation). **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.

8. Transport Aérien

Pour ses voyages et séjours, FTI Voyages confie la réalisation de ses vols à des compagnies françaises ou étrangères, régulières, charters ou low-cost, contractuelles et de fait (partage de code par exemple), dûment autorisée par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera porté à la connaissance du client dans les conditions des textes applicables. 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. Cela ne peut donner lieu à remboursement ou compensation.

(8.1) – Horaires de vols/ Modification des horaires

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. Cependant, tous les horaires sont susceptibles d'être modifiés jusqu'au dernier moment. Si, suite au retard de vol générant une arrivée tardive sur place ou si les horaires d'arrivée à l'hôtel sont prévus après les horaires de repas, particulièrement pour les vols de nuit, 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. 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 vivement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour. 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. Si vous êtes amenés à réserver des pré/post-acheminements, nous vous conseillons de prévoir une marge de manœuvre suffisamment importante entre l'acheminement et le vol et également de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière. Le client est informé que des changements d'aéroports à l'aller et au retour peuvent se produire, notamment à Paris (entre Orly et Roissy), les frais inhérents ne seront pas remboursables. Si un passager devait rater son avion, aucune obligation d'acheminement ne peut être exigée auprès de FTI Voyages. 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.

(8.1) Le voyageur doit respecter les indications stipulées concernant les horaires de vol et doit être présent à l'aéroport au minimum 2 heures avant le décollage prévu pour les vols moyens courriers et 3h pour

les vols longs courriers. Pour les vols au départ de Paris nous recommandons vivement un délai de 3h quelque soit la destination du fait de contrôles de sécurité renforcés et longs.

(8.2) 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.

(8.3) Franchise/Excédents bagages/Assistance transport. Pour toute demande spéciale liée au transport aérien d'une personne à mobilité réduite, consulter votre agence.

9. Formalités & Obligations du voyageur

Les formalités administratives figurant sur le site ne s'appliquent pas aux ressortissants étrangers qui doivent donc se renseigner eux-mêmes, auprès de l'ambassade ou du consulat concerné. Le voyageur est tenu de respecter les formalités nécessaires au bon déroulement du voyage. Il est également 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. 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. En matière de formalités administratives et sanitaires, la responsabilité de « FTI Voyages » se limite au contenu des informations communiquées. FTI Voyages fournit dans ses brochures les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays. Néanmoins, compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire dans certains pays, celles-ci peuvent ne pas être à jour et les informations disponibles les plus récentes seront alors communiquées par téléphone ou par courrier. 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. Important : un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement sauf les taxes aériennes.

10. 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 vols. 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 où 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).

11. Vols et pertes/ Objets de valeurs/Effets personnels

Nous vous conseillons de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux...) mais uniquement des effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. FTI Voyages n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts. Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, électroniques (...). Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

12. 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 réceptrice 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 plus brefs délais suivant le retour par mail ou courrier à l'agence du client ou à FTI Voyages. Le non-respect de ce délai pourra affecter la qualité de traitement du dossier. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières. FTI VOYAGES s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôteliers ou prestataires de services, ce délai pourra être allongé. Les questionnaires de satisfaction délivrés sur place nous servent uniquement à établir des statistiques sur nos destinations, ils ne sont pas considérés comme des éléments d'un dossier après-vente. Après avoir saisi le service clients, à défaut de réponse satisfaisante dans le délai sus-visé, et conformément aux articles L. 152-1 et L. 156-1 du Code de la consommation, FTI Voyages vous informe que tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. Par application de ces dispositions, FTI Voyages vous précise qu'il vous est possible de contacter le médiateur suivant en cas de litige : MTV Médiation Tourisme et Voyage (BP 80303 dont les modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtvtravel.com).

13. Responsabilité de l'organisateur

En aucun cas, FTI Voyages ne pourra être tenue pour responsable du fait de circonstances relevant de la force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client. La responsabilité de FTI Voyages ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects. FTI Voyages ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif. 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. La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de FTI Voyages ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application.

14. Données personnelles du client

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à FTI Voyages. A défaut de fourniture de ces informations par les clients, leurs demandes ne peuvent pas être traitées. Afin de permettre l'exécution de la commande des clients, ces informations seront communiquées aux partenaires de FTI Voyages, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), lesquels peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les clients disposent d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données transmises à FTI Voyages.

15. 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.

16. 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.S - 9 ave Foch 68100 Mulhouse - Capital 1 800 000 € - RC Mulhouse 588199 - 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, du SNAV 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.