

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Il est expressément précisé conformément aux dispositions de l'article R211-6 de la Loi (voir p 50) que les informations figurant sur la brochure peuvent faire l'objet de certaines modifications. Celles-ci seront portées à la connaissance du client préalablement à la signature du contrat.

## Art. 1 - PRIX

Les prix indiqués dans cette brochure ont été établis sur les informations connues à fin juin 2011. Les prix doivent être confirmés impérativement par l'agent de voyage vendeur au moment de l'inscription. Nos prix sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans les programmes.

### Les prix comprennent :

- le TRANSPORT AUTOCAR ou AVION
- tous les SERVICES HÔTELIERS en chambre à deux lits avec bain ou douche, les repas mentionnés dans les programmes (base 3 plats) ;
- les excursions mentionnées dans le texte ;
- les visites guidées indiquées par des guides locaux ;
- les entrées des monuments indiqués ;
- les services d'un accompagnateur (sauf sur les préacheminements en autocar) ;
- les garanties assistance, rapatriement, frais médicaux et d'hospitalisation, assistance juridique et pénale ;

### Les prix ne comprennent pas :

- les boissons aux repas (sauf mention particulière) ; dans la plupart des pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau en carafe. Seules des bouteilles d'eau minérale payantes vous seront proposées ;
- toutes les dépenses d'ordre personnel ;
- les excursions facultatives : le minimum de participants requis pour la réalisation des excursions sera précisé par le pilote-vacances circuit ;
- les assurances annulation, bagages, responsabilité civile (voir pages 50-51).
- les frais de visa en Russie, non remboursable dès son émission (environ 30 jours avant le départ).

### Révision de prix.

Les prix indiqués dans cette brochure ont été déterminés en fonction du taux de change selon les parités ci-dessous.

1 EURO = 0,89 env. GPB (Royaume-Uni)  
1 EURO = 40 Roubles env. (Russie)  
1 EURO = 1,40 USD

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

- Coût du transport.
  - Cours des devises, entrant dans la composition des prix de revient.
- Ces données économiques sont retenues à la date d'établissement de la présente brochure, date qui figure en introduction « aux conditions particulières ».

Notre société se réserve le droit de modifier les prix de cette brochure, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues à l'article 19 de la loi, et selon les modalités suivantes :

### Variation du cours des devises

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

### Variation du coût de transport, des taxes, des redevances et des surcharges carburants

Toute variation des données économiques ci-dessus (coût de transport, taxes, surcharge carburant...) sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage (tant à la hausse qu'à la baisse). Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration. Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, les clients déjà inscrits seront avertis par lettre recommandée avec accusé de réception. Le client aura 3 jours pour se prononcer à partir de la date de notification à son agence.

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

## Art. 2 - ACOMPTE ET PAIEMENT DU SOLDE

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

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

Sauf dispositions contraires des conditions particulières, le paiement du solde du prix du voyage doit être effectué un mois avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Les frais d'annulation seront alors retenus conformément à l'article 7 de nos conditions de ventes. Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant la date de départ le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription. En cas d'inscription tardive, les documents de voyage pourront être remis aux clients à l'aéroport.

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

Toute modification de dossier avant le départ entraînera 30 € minimum des frais par personne en aucun cas remboursables. Tout report de date, entraînera la facturation de frais d'annulation comme prévu à l'article 7 (frais d'annulation).

## Art. 4 - CESSIION DU CONTRAT

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

## Frais de cession

A titre indicatif, les opérations consécutives à une cession de contrat pourront entraîner des frais de l'ordre de 30 €/150 €, selon le nombre de personnes en cause et de la proximité du départ.

## Art. 5 - ENFANTS

- Pour des raisons de sécurité dans l'autocar, nous ne pouvons inscrire les enfants de moins de 4 ans

### Réductions :

- 20 % pour les enfants de 4 ans à moins de 10 ans logeant avec 2 adultes.

### Préacheminements SNCF :

- Conditions communiquées au moment de l'inscription.

## Art. 6 - PROMOTIONS

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

## Art. 7 - FRAIS D'ANNULATION

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

- + de 30 jours avant le départ : 30 € par personne (non remboursables par l'assurance),

- entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % du montant du voyage,  
- entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage,  
- de 7 à 2 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage,  
- la veille du départ : 90 % du montant du voyage.

Les frais d'annulation peuvent être couverts par les assurances EUROPE ASSISTANCE (voir pages 50-51).

- Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la « convocation », 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...).

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

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

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs. De même si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants à 21 jours du départ et au-delà. L'insuffisance du nombre de participants peut entraîner l'annulation de certains voyages. Cette éventualité ne saurait être inférieure à 21 jours pour les circuits d'une durée de 8 jours et plus. Pour les circuits d'une durée inférieure à 8 jours, l'annulation ne pourra intervenir moins de 10 jours avant le départ.

**Tous nos circuits en autocar sont réalisables avec un minimum de 15 participants.**

Départs de Bordeaux ou Paris: si le nombre participants nécessaire n'est pas atteint, FRAM se réserve le droit de regrouper tous ses clients sur le départ de Toulouse et de proposer aux passagers déjà inscrits un billet SNCF 2<sup>e</sup> classe aller et retour (valable aussi pour les départs garantis).

## Art. 9 - TRANSPORT AÉRIEN

Voir détails dans la brochure générale FRAM (hiver 2011/2012)

## Art. 10 - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Les formalités administratives indiquées s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Consulter votre agent de voyages pour les autres cas.

Entre la parution de ce catalogue et la date de départ, des modifications administratives ou sanitaires sont susceptibles d'intervenir.

### - Pour les mineurs :

- De 4 à 14 ans : s'ils ne disposent pas de papiers d'identité personnels, ils peuvent figurer sur le passeport de la personne investie de l'autorité parentale avec laquelle ils voyagent (attention à partir de 7 ans la photo est obligatoire).

- A partir de 15 ans : ils doivent être en possession de papiers d'identité à leur nom.

**Dans les 2 cas, si la personne munie de l'autorité parentale n'a qu'un CNI, l'enfant devra également avoir un CNI, avec attestation de sortie du territoire s'il voyage avec une tierce personne ou avec un seul de ses parents. Les voyages FRAM ne peuvent accepter l'inscription à un de leurs voyages d'un mineur non accompagné. En conséquence, ils ne peuvent être tenus pour responsables dans le cas où malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à leur insu, sur l'un de leurs voyages.**

## Art. 11 - SERVICE RELATIONS CLIENTÈLE

Lorsque sur place vous constatez qu'une prestation ne répond pas aux spécifications contractuelles, et afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée du voyage, nous vous invitons à saisir sans délai notre représentant local. Toute réclamation de défaillance doit être signalée à l'organisateur du voyage par lettre recommandée avec avis de réception, par l'intermédiaire de l'agence, dans le mois suivant le retour du voyage du client. L'étude des dossiers de réclamations portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Les voyages FRAM attirent l'attention de leur aimable clientèle sur le fait qu'ils ne peuvent en aucun cas être tenus pour responsables des objets oubliés et qu'ils ne se chargent pas de leur recherche et de leur rapatriement.

## Art. 12 - ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE

Les voyages FRAM, IM 031100012, organisateurs, sont obligatoirement couverts par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle - Hiscox N° police : HA RCP0076658 - 19 rue Louis Le Grand 75002 PARIS - qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux participants des voyages par suite de carence ou de défaillance de nos services. L'attention des participants est toutefois attirée sur les variantes existant selon les pays quant aux garanties légales et réglementaires des hôteliers, des transporteurs et de tous autres prestataires de service. Ils sont en conséquence invités à consulter leur assureur pour toutes couvertures complémentaires dont ils souhaiteraient bénéficier.

## Art. 13 - APTITUDE AU VOYAGE

Compte-tenu des difficultés inhérentes à certains voyages, séjours ou circuits, et de l'autonomie physique et psychique qu'ils impliquent, les voyages FRAM se réservent la possibilité de refuser toute inscription, voire toute participation qui leur paraîtrait non adaptée avec les contingences de tels voyages, séjours ou circuits. Le client devra produire un certificat médical d'aptitude en ce sens, la garantie de la compagnie d'assurance n'étant pas acquise s'il s'avérait que l'état de santé physique ou moral de cette personne ne lui permettait pas un tel voyage.

# INFORMATIONS GÉNÉRALES

## a) Modifications particulières

Les prix, itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté ou par suite d'événements dus à un cas de force majeure mais toutes les visites seront respectées ou remplacées.

## b) Hôtellerie

### - Classification :

Nous retranscrivons dans ce catalogue la classification des hôtels par étoiles ou par catégories effectuée par les ministères de tourisme locaux selon des normes qui sont différentes des normes françaises. Les critères gardent toute leur signification mais aucun parallèle ne doit être fait d'un pays à l'autre.

- Libération des chambres : les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient, dans la majorité des pays, que les chambres doivent être libérées avant 12 h ou ne peuvent être occupées qu'à partir de 14 h.

- Chambres individuelles :  
Toujours moins bien situées et plus petites que les chambres doubles bien que plus chères.

### - Chambre à partager :

Le voyageur s'étant inscrit seul et qui a souhaité une chambre à partager (accord sous réserve), accepte par avance l'obligation de s'acquitter avant le départ du supplément chambre individuelle dans le cas où l'organisateur n'a pu satisfaire sa demande. Il sera avisé de son mode de logement au plus tard 21 jours avant le départ.

### - Chambres triples et quadruples :

En réalité des chambres doubles dans lesquelles on ajoute un ou deux lits (d'appoint le plus souvent).

- Tous les hôteliers exigent une tenue correcte au restaurant (pantalon long pour les messieurs).

- Tous les participants d'une même inscription ont obligatoirement la même pension.

## c) Pré et post acheminements

• AUTOCAR : Bordeaux/Toulouse, Toulouse/Paris et Paris/Lyon : minimum 10 participants (ou billet SNCF 2<sup>e</sup> classe Aller/Retour si ce minimum n'est pas atteint).

• SNCF : réservation obligatoire à l'inscription (billet non remboursable). Nous nous chargeons des réservations obligatoires sur certains trains et selon disponibilités. A certaines dates et en cas de changement d'horaire de dernière minute par le client, la SNCF supprime les avantages de tarifs spéciaux ; des suppléments sont alors obligatoires et réglables sur place (non remboursables par FRAM).

## d) Bagages

Ne mettez ni bijoux, ni objets de valeur (appareils photos...), ni médicaments dans vos bagages.

e) Les animaux de compagnie ne sont pas acceptés dans nos circuits.

VOYAGES FRAM, société anonyme à Directoire et Conseil de surveillance au capital de 70 298 400 €  
Registre des Opérateurs de voyages et des séjours :  
IM 031100012.

Siège social : 1, rue Lapeyrouse - B.P. 30828

31008 Toulouse Cedex 6

Garantie financière :

APS, 15, avenue Carnot, 75017 PARIS.

Membre du SNAV

(Syndicat National des Agences de Voyages).

353 310 642 : RCS Toulouse

Siret : 353 310 642 00015

Code NAF : 7912Z. Édition du 18 juillet 2011.



Membre de l'



L'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme,  
Organisme de garantie collective prévu par la loi 92-645 du 13/07/1992

LE CONTRAT DE VOYAGE EN TOUTE CONFIANCE

L'APS, la Garantie Totale des Fonds Déposés.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE sont celles du décret n° 2007-669 du 2 mai 2007 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours. Elles doivent figurer au verso du bulletin d'inscription remis par l'agent de voyages.

**Art. R.211-5:** Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L.211-8, 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 le présent titre.

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 le présent titre.

**Art. R.211-6:** Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis ;
4. La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5. Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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.211-10 ;
10. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11. Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-11, R.211-12 et R.211-13 ci-après.

12. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;

13. 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.

14. Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R.211-15 à R.211-18.

**Art. R.211-7:** L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Art. R.211-8:** 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. Il doit comporter les clauses suivantes :

1. Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2. La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3. Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;
4. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5. Le nombre de repas fournis ;
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.211-10 ci-après ;
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 ; en tout état de cause, 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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.211-6 ci-dessus ;

14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15. Les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-11, R.211-12 et R.211-13 ci-dessus ;

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, par écrit, 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 14° de l'article R.211-6.

**Art. R.211-9:** 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 lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Art. R.211-10:** Lorsque le contrat comporte une possibilité express de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-13, 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 retenue comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Art. R.211-11:** 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 14° de l'article R.211-6, l'acheteur peut, sans préjudice de recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

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

**Art. R.211-12:** Dans le cas prévu à l'article L.211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception : l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées : l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Art. R.211-13:** 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 de recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14° de l'article R.211-6.

 **Europ Assistance** Extrait\* des garanties du contrat 53 789 553 F souscrit par FRAM auprès d'EUROP ASSISTANCE et incluses dans votre voyage

\*Le texte intégral du contrat vous sera remis avec votre dossier de voyage et est disponible sur le site Internet : « <http://www.cabinet-chaubet.fr> » (rubrique garanties Assistance FRAM).

Pour toute intervention, il est nécessaire de prendre contact sans attendre avec EUROP ASSISTANCE (Tél. : 01 41 85 80 67) et d'obtenir l'accord préalable d'EUROP ASSISTANCE avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense.

Dans le présent extrait, la société EUROP ASSISTANCE est remplacée par le terme « nous ».

## 1. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE LORS D'UN VOYAGE

### 1.1. Transport/rapatriement

Sur la base des informations transmises par le médecin local ou le service hospitalier qui vous a pris en charge, nos médecins décident de déclencher, organiser et prendre en charge soit votre retour à votre domicile, soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile. En cas de refus de votre part, vous nous déchargez de toute responsabilité.

### 1.2. Présence hospitalisation

Si aucun membre majeur de votre famille ou parents ne vous accompagne et que vous êtes hospitalisé sur le lieu de votre maladie ou de votre accident, que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 7 jours (ou 48 h pour le cas d'un mineur) : nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour par train en 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne de votre choix (il s'agit du père ou de la mère pour le cas d'un mineur hospitalisé) depuis votre pays d'origine, pour qu'elle se rende à votre chevet.

### 1.3. Accompagnement de vos enfants

Lorsque, malade ou blessé, vous ne pouvez vous occuper des enfants de moins de 15 ans qui voyageaient avec vous, nous organisons et prenons en charge le voyage aller et retour par train en 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne en classe économique depuis votre pays d'origine, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses, afin de ramener vos enfants à votre domicile ou au domicile d'un membre de votre famille choisi par vous, dans votre pays d'origine.

### 1.4. Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux (engagés à l'étranger)

**Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire**

- Honoraires médicaux,
- Frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- Frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger,
- Frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport,
- Frais de petits soins dentaires.

### Montant et modalités de prise en charge

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité Sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de 4580 € TTC maximum par personne bénéficiaire, déduction faite d'une franchise de 15 € TTC par personne.

Les petits soins dentaires sont limités à 75 €.

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engageant) à cette fin à effectuer toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre tous documents utiles.

### 1.5. Avance sur frais d'hospitalisation (engagés à l'étranger)

Vous êtes malade ou blessé pendant le voyage : tant que vous vous trouvez hospitalisé, nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite de 4580 € TTC maximum par personne bénéficiaire.

Cette avance s'effectuera pour des soins prescrits en accord avec nos médecins et tant que vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport.

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 90 jours après réception de notre facture.

## 2. ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS

### 2.1. Transport et frais de cercueil en cas de décès de l'assuré

Un assuré décède pendant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt jusqu'au lieu d'inhumation dans son pays d'origine.

Dans la limite de 2500 €, nous organisons et prenons en charge les frais nécessaires par les soins et les aménagements spécifiques au transport, et participons aux frais de cercueil ou d'urne.

### 2.2. Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant en cas de décès de l'assuré

Nous organisons et prenons en charge le retour, par train en 1<sup>re</sup> classe ou par avion de ligne en classe économique d'une personne bénéficiaire ou des membres de la famille bénéficiaires qui voyageaient avec le défunt afin qu'elle/il(s) puisse(nt) assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour vers son/leur pays d'origine ne peuvent être utilisés.

### 2.3. Prolongation de séjour

Suite au décès de l'assuré sur le lieu de séjour : nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit déjeuner) des membres de la famille (bénéficiaires ou d'un accompagnant bénéficiaire, s'il(s) souhaite(nt) rester sur place après la date de retour initialement prévu jusqu'au jour de rapatriement du corps, dans la limite de 55 € TTC par jour et par personne.

### 3. ASSISTANCE JURIDIQUE VOYAGE

**3.1. Avance de la caution pénale (à l'étranger)**  
 Vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident dont vous seriez l'auteur, nous faisons l'avance de la caution pénale jusqu'à un maximum de 7625 €. Vous vous engagez à nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale vous aura été restituée par les autorités.  
 Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite d'un accident survenu à l'étranger.

**3.2. Prise en charge des honoraires d'avocat (à l'étranger)**

Vous faites l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident dont vous seriez l'auteur, nous prenons en charge les frais d'avocat sur place à concurrence de 1525 €, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales.  
 Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.  
 Les faits en relation avec une activité professionnelle excluent l'application de cette garantie.

**3.3. Transmission de messages urgents**  
 Au cours de votre voyage, si vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans votre pays de domicile, nous transmettons, à l'heure et au jour que vous avez choisis, le message qui nous aura été préalablement communiqué par téléphone à un numéro exclusivement réservé à cet usage : 33 1 41 85 81 13.

**3.4. Frais de secours en mer et en montagne**  
 Nous prenons en charge les frais de secours (alors que vous êtes localisé) en mer et en montagne jusqu'à un maximum de 800 €.

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.  
 NB : Par « Pays d'origine », on entend le pays où se situe votre domicile en Europe Occidentale, DOM ou Polynésie Française. Par « Etranger », on entend le monde entier, à l'exception du pays d'origine.

### CE QUE NOUS EXCLUONS

Nous ne pouvons, en aucun cas, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

**Sont exclus :**

- Les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par la présente Convention d'assistance.
- Les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue dans les 6 mois, précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.
- Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent.
- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical, ou d'intervention de chirurgie esthétique.
- L'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre « Transport/Rapatriement » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour.
- Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse.
- Les incidents liés à un état de grossesse (sauf complications nettes et imprévisibles) et leurs conséquences (accouchement compris), et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse à partir de la 36<sup>e</sup> semaine d'aménorrhée et leurs conséquences (accouchement compris).
- Les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales).
- Les cures thermales et les frais en découlant.
- Les frais médicaux engagés dans votre pays d'origine (celui où vous êtes domicilié).
- Les hospitalisations prévues.
- Les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple).
- Les vaccins et frais de vaccination.
- Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant.
- Les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences.
- Les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant.
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, et les frais en découlant.
- Les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant.
- Les recherches de personne dans le désert et les frais s'y rapportant.
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous.
- Les frais d'annulation de séjour.
- Les frais de restaurant.
- Les frais de douane.
- La pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral.
- Les forfaits de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski.

**EUROP ASSISTANCE France**, 1, promenade de la Bonnette - 92833 GENNEVILLIERS CEDEX  
 Société Anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 23 601 857 Euros.

**CRÉDIT PHOTOS :**

**PHOTOGRAPHES :** R. MATTÉS, J. SIERPINSKI, B. MORANDI, M. JAMMES.

**OFFICES DE TOURISME :** ADT HAUT-RHIN, AUTRICHE, ENIT, MENTON, MORZINE, NICE, PUY DU FOU, STRASBOURG.

**PHOTOTHÈQUES :** HEMIS.FR, IMAGE SOURCE, PHOTODISC, PHOTONONSTOP.

**PHOTO DE COUVERTURE :** CORBIS.

TOUS DROITS DE REPRODUCTION INTERDITS.



Un Produit Exclusif  
 Cabinet Chaubet Courtage

122 bis quai de Tounis - BP 90932  
 31009 TOULOUSE cedex  
 Tél. : 0810 23 40 89 - Fax : 0810 12 23 08  
 www.framassurtout.fr

## EXTRAIT DES GARANTIES FRAM'ASSUR (Contrat 63 112 077))

GARANTIES	MONTANTS	FRANCHISES
<b>FRAIS DE MODIFICATION OU DE REPORT</b>		
- Motif garanti en annulation	Frais de modification	Selon le motif
<b>ANNULATION (Hors FRAM'ASSUR EXPRESS)</b>		
- Maladie grave, hospitalisation, accident corporel grave ou décès (de l'assuré, d'un membre de la famille, du remplaçant professionnel)		Aucune
- Licenciement économique		
- Préjudices graves à votre résidence principale, secondaire ou vos locaux professionnels (sauf vol des fonds et valeurs)		
- Refus de visa touristique		
- Convocation à caractère impératif, imprévu et non reportable, par une administration		
- Convocation à un examen scolaire ou universitaire		
- Modification de la date de vos congés par votre employeur		
- Contre indication ou suites de vaccination		
- Obtention d'un emploi (si inscription au chômage) ou d'un stage rémunéré		
- Maladie psychique ou un état dépressif entraînant une hospitalisation d'au moins 4 jours		
- Convocation en vue d'une adoption d'enfant		
- Convocation pour une greffe d'organe		
- Mutation professionnelle non disciplinaire, imposée par votre employeur		
- Séparation du couple marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire		
- Hospitalisation (au moins 2 jours) ou décès de l'animal domestique		
- Attentat ou acte de terrorisme commis dans la ville de votre séjour dans les 15 jours précédents votre départ		
- Catastrophe naturelle survenant à l'étranger dans la ou les villes de destination ou de séjour lorsque les conditions suivantes sont réunies : • L'évènement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination ou séjour • Le date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de la survenance de l'évènement • Aucun évènement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédents la réservation de vos prestations de voyage - Échec à un examen reconnu qui nécessitait un stage de fin d'étude ou de spécialisation à l'étranger, rendant de fait le déplacement sans objet (l'échec devant être attesté par un document administratif officiel) - Annulation pour un motif garanti d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous		25 €/personne
- Annulation toutes causes justifiées.		150 € par personne
<b>STABILITÉ DU PRIX DU VOYAGE (Hors FRAM'ASSUR EXPRESS)</b>		
- Garantie de la variation du prix du voyage entre la date de réservation et la date de départ en cas d'augmentation du prix du voyage pour : surcharge carburant, hausse des taxes et redevances, variation du cours des devises.	Maximum d'augmentation du prix de voyage garanti : 150 € / personne 750 € / famille	Seuil de déclenchement. 20 € / personne
<b>PRÉACHEMINEMENT (Hors FRAM'ASSUR EXPRESS)</b>		
- Préacheminement	650 €	Aucune
<b>RUPTURE DE CORRESPONDANCE SUR LE VOYAGE AÉRIEN ALLER</b>		
- Retard entraînant une rupture de correspondance pour des raisons techniques ou atmosphériques	Maximum 75 € / personne	Seuil d'intervention > 4h
<b>BAGAGES</b>		
- Perte, vol ou détérioration de bagages	Maximum par personne et par sinistre : 2 500 €	
- Remboursement des biens de première nécessité en cas de retard dans la livraison : - de 48 h + de 48 h	Maximum par personne et par sinistre : 150 € 250 €	Aucune
<b>ASSISTANCE AUX PERSONNES</b>		
- Frais médicaux sur les destinations proches	30 500 €	30 €
- Frais médicaux en France	1000 €	45 €
- Remboursement des frais d'hôtel pour l'accompagnant	75 € / jour avec un maximum de 10 jours	Aucune
- Remboursement jusqu'à 4 personnes membres de la même famille ou d'1 accompagnant en cas de rapatriement médical ou de retour anticipé	Titre de transport en classe économique	Aucune
- Assurance juridique	3 000 €	Aucune
- Avance caution pénale	13 000 €	Aucune
- Retour anticipé pour décès d'un membre de la famille	Titre de transport en classe économique	Aucune
- Assistance complémentaire au domicile suite à un rapatriement médical		Aucune
<b>RESPONSABILITÉ CIVILE VOYAGEUR</b>		
- Dommages corporels	4 500 000 €	75 €/sinistre
- Dommages matériels	45 000 €	
<b>INTERRUPTION DE SÉJOUR TOTALE OU PARTIELLE</b>		
- Remboursement des prestations terrestres temporaires non utilisées	Forfait 100 € par jour avec maximum 3 jours	
- Remboursement des frais de séjour non utilisés OU	Frais réel	Aucune
- Voyage de remplacement	Si la durée restante est supérieure ou égale à 40 % du séjour initial	
<b>FRAM'ASSUR MER ET MONTAGNE</b>		
- Frais de recherche, de secours, d'évacuation	7 650 €	Aucune
Ceci ne constitue qu'un extrait des garanties. Pour plus d'informations, télécharger le livret complet des garanties sur le site <a href="http://www.cabinet-chaubet.fr">www.cabinet-chaubet.fr</a> ou prenez contact avec le Cabinet Chaubet au 0810 23 40 89		
Moyen courrier	30 € par personne	85 €* par famille
France & Côtes Espagnoles	14 € par personne	40 €* par famille
FRAM'ASSUR EXPRESS : 50% de remise sur votre tarif si vous partez dans moins de 10 jours. Assurance spécifique ne comprenant pas toutes les garanties.		
* Père, mère enfant à charge ou grand-père, grand-mère, petit-enfant (minimum 3 personnes). On entend par "Côtes Espagnoles" : la Costa Brava, la Costa Blanca, la Costa Dorada, la Costa del Azahar, la Costa de Barcelona. FRAM'ASSUR doit être souscrit lors de votre inscription chez votre agent de voyage ou ultérieurement auprès du : Cabinet Chaubet - 122 bis quai de Tounis - 31000 TOULOUSE - Tél. (33) 0810 23 40 89 - Fax (33) 0810 12 23 08		
NB : la garantie frais d'annulation FRAM'ASSUR ne joue que si vous souscrivez ce contrat moins de 21 jours avant le départ, ou passé ce délai, simultanément avec l'achat de votre voyage. Pour les contrats n° 53 789 553 F et 63 112 077 J les personnes assurées sont celles désignées sur la facture FRAM à condition d'avoir leur domicile fiscal ou légal en Europe ou dans les pays du Maghreb. Le résumé des conditions ci-dessus n'a pas de valeur contractuelle. Vous pouvez prendre connaissance de l'intégralité des conditions de garantie d'assistance et du contrat FRAM'ASSUR auprès de votre agence lors de l'inscription au voyage ou sur le site <a href="http://www.framassurtout.fr">www.framassurtout.fr</a>		