

Le traitement des séjours réservés en agence de voyages FRAM est assuré par FRAM – 13, rue Deville 31000 Toulouse SAS au capital de 25.000.000€ – RCS Toulouse 814 154 134 Immatriculation Atout France : IM 075150061

## Le Client est soumis aux présentes Conditions de Vente.

Le traitement des séjours réservés sur le site [www.fram.fr](http://www.fram.fr) ou par téléphone (numéro affiché sur le site [www.fram.fr](http://www.fram.fr)) est assuré par KARAVEL – 17, rue de l'échiquier 75010 PARIS SAS au capital de 145.131.987€ – RCS Paris 532 321 916 Immatriculation Atout France : IM075140042

## Le Client est soumis aux Conditions de Vente de Karavel.

RCP : Helvetia Assurances – 25 quai Lamandé 76600 Le Havre  
Garant financier : APST – 87-89 rue de la Boétie 75008 Paris

Les présentes Conditions de Vente sont applicables aux contrats de voyage conclus au titre de la brochure.

L'inscription à l'un des séjours proposés par FRAM entraîne l'adhésion du Client aux conditions de vente et leur acceptation sans réserve. Le Client assure avoir la majorité légale et être capable juridiquement de contracter. Le Client garantit la véracité des informations fournies par ses soins.

Si le Client voyageant seul se révèle être sous tutelle ou curatelle postérieurement à la Commande et que son état révèle qu'il n'était pas en mesure de prendre une décision éclairée, FRAM se réserve la possibilité d'annuler le séjour, voire de rapatrier la personne.

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

## ART - 1 PRIX

Les prix des séjours proposés dans nos brochures sont évolutifs en raison des fluctuations régulières des différentes données économiques qui les constituent. C'est la raison pour laquelle FRAM a pris l'initiative de ne plus faire apparaître de grilles tarifaires dans ses brochures.

Les prix sont mentionnés par personne, « à partir de » et toutes taxes comprises, sauf mention particulière.

Afin de connaître le prix exact en vigueur du séjour envisagé, le Client doit s'adresser à son agence de voyages avant d'effectuer sa réservation.

La tarification des voyages est dynamique : les prix affichés sont en effet actualisés chaque nuit, en fonction des stocks et des tarifs communiqués par les fournisseurs (voyagistes, compagnies aériennes, hôteliers). Au moment de la demande de disponibilité, ces partenaires sont à nouveau consultés en temps réel. Leurs tarifs peuvent alors avoir évolué à la hausse ou à la baisse depuis la dernière actualisation selon plusieurs critères, en particulier la disponibilité des prestations, les politiques commerciales des fournisseurs, ou encore d'éventuels événements extérieurs influençant les prix. Ces ajustements de prix sont automatiques.

Aucune contestation relative au prix des prestations ne pourra donc être prise en compte dès lors que le Client a confirmé la demande de réservation.

Les prix sont calculés de manière forfaitaire, incluant les prestations décrites dans les descriptifs. Ils sont établis sur un nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières.

Si, en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou dernière journée se trouve(nt) écourtée(s) par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

La durée du séjour est calculée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'au jour de retour.

Les prix ont été établis en fonction des accords tarifaires avec les compagnies aériennes mentionnées dans les plans de transports. Celles-ci ne tiennent pas compte de prix différents qui pourraient être proposés sur d'autres jours de départ non programmés, ni sur des classes différentes à celles indiquées. Chaque hébergement est prévu pour un nombre déterminé d'occupants et ne saurait en aucun cas être habité par un nombre supérieur de personnes.

La formule demi-pension comprend autant de repas que de nuits prévues dans le séjour : 1 semaine = 7 nuits.

## Les prix comprennent :

- le transport de l'aéroport ou de la ville indiquée (sauf pour les séjours station/ station) ;
- les services d'accueil ;
- les transferts à votre hôtel (sauf pour les formules autotours) et les séjours station/station ;
- le séjour en chambre double, en studio, appartement ou mobil-home (sauf mention particulière) suivant la formule de pension retenue (tout compris, complète, demi-pension, petit déjeuner, logement seul ou circuit) et selon le nombre de participants requis ;
- Les taxes de séjour, sauf mention particulière ;
- Les taxes, redevances et surcharge carburant ;
- La taxe de l'aviation civile ;
- La taxe carbone.

## Les prix ne comprennent pas :

- Les frais de visa ;
- Les taxes au départ de certains pays à régler sur place ;
- La caution demandée à l'arrivée pour les résidences locatives, restituée lors du départ sous réserve d'inventaire ;
- Les boissons lors des repas (sauf mention particulière) ;
- Les excursions facultatives et les repas aux escales ;
- Toutes les dépenses d'ordre personnel ;
- Les assurances ;
- Les éventuelles options ou garanties, telles que par exemple « la Garantie totale Zen » ou « Tarif annulable et remboursable » ou toute autre option.

## RÉVISION DES PRIX

Conformément à l'article L211-12 du Code du Tourisme, FRAM se réserve le droit de modifier entre la réservation et jusqu'à 20 jours avant le départ, les prix à la hausse comme à la baisse pour tenir compte de variations :

- Des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement et/ou de débarquement dans les ports et les aéroports ;
- Des taux de change appliqués au séjour considéré : le cours de référence est celui du dollar américain par rapport à l'euro constaté au 30/09/2025 soit 1€ pour 1,1741USD (source Banque de France) ;
- Du coût du transport lié notamment au coût du carburant exprimé en dollar américain. Sa variation est alors répercutée au prorata de la part dans le calcul du prix du séjour réservé. L'indice de référence est le Brent avec un cours du baril constaté en dollar américain au mois de septembre 2025, soit 67,4 USD (source INSEE) sur base 1€ pour 1,1741 USD (source Banque de France).

Une révision de prix ne peut pas intervenir moins de 20 jours avant le départ.

En cas de hausse supérieure à 8% du prix total du séjour, le Client peut annuler sans frais sa Commande à condition de le notifier par écrit dans les 72 heures suivant la modification de tarif communiquée par FRAM. À défaut, des frais d'annulation tels que prévus à l'article 7 sont facturés au Client.

## ART - 2 ACOMPTÉ ET PAIEMENT DU SOLDE

Sauf dispositions contraires spécifiques à chaque programme, l'agent de voyages vendeur reçoit du Client au moment de la réservation, une somme égale à 40% du prix du séjour (payable par carte bancaire française).

La nature du droit conféré au client par ce versement est variable et dépend du type de séjour choisi : par exemple, l'exécution de certains séjours est conditionnée à la réunion d'un nombre minimum de participants. Toute précision à ce sujet est donnée au moment de l'inscription et la confirmation de la tenue du séjour intervient au plus tard 20 jours avant celui-ci.

Sauf dispositions contraires, le paiement du solde du prix du séjour doit être effectué au plus tard un mois avant la date de départ, excepté le paiement du montant des éventuelles garanties ou options souscrites qui sont à régler le jour de la réservation. Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant la date de départ, le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription. Il incombe au client de récupérer le carnet de voyage ou tout document de voyage auprès de l'agence de voyages à l'origine de la réservation.

Si le règlement n'a pas pu être réalisé dans les délais définis, FRAM considère qu'il s'agit d'une annulation du fait du Client, ce dernier sera donc redevable de frais d'annulation prévus à l'article 7.1 des présentes Conditions de Vente.

Dans le cadre d'un A-Valoir (ou avoir) émis suite à un report ou une annulation de séjour, son montant correspond aux sommes versées lors de la réservation initiale. Si le prix du nouveau séjour est supérieur au montant de l'A-Valoir (ou de l'Avoir), le solde du dossier sera dû à confirmation de la réservation.

## ART - 3 FRAIS DE RÉSERVATION

Des frais sont susceptibles d'être appliqués par l'agence de voyages. Dans cette hypothèse, ils seront spécifiés au Client sur son bon de commande.

Dans l'hypothèse où le Client réserve directement auprès de FRAM (agence de voyages FRAM), les Frais de Service pour réservation (incluant Frais de Dossier et Frais d'Agence) sont les suivants :

- 50€ maximum par dossier pour les produits de la brochure ;
- 90€ maximum par dossier pour les produits sur mesure.

Les Frais de Service sont calculés et communiqués au moment de la réservation. Les Frais de Service sont pris en compte dans le calcul des frais d'annulation.

## ART - 4 CESSIION DU CONTRAT

Conformément à l'article L.211-11 du Code du Tourisme, le Client pourra céder son contrat (hors toute garantie optionnelle) à un tiers, à condition d'en informer FRAM par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour, en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse du/les cessionnaire(s) et des participant(s) au séjour et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour.

Il sera dû par le cédant le montant exact des frais supportés par FRAM dont les justificatifs correspondants pourront être présentés sur demande expresse ainsi que des frais de traitement :

> **Frais de cession sur séjours sans transport ou séjours incluant un vol charter**

- Jusqu'à 15 jours du départ : 50€ par personne.
- À 14 jours et moins du départ : 100€ par personne.

> **Frais de cession sur séjours incluant un vol régulier ou à bas coût (type low-cost)**

Frais retenus par la compagnie aérienne (ces frais pouvant s'élever au montant du billet aller-retour), assortis de frais de traitement :

- Jusqu'à 15 jours du départ : 75€ par personne.
- À 14 jours et moins du départ : 125€ par personne.

Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession. Les assurances éventuellement souscrites ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

## ART - 5 RÉDUCTION ENFANTS

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

## ART - 6 PROMOTIONS

À certaines dates, FRAM pourra être amenée à proposer des promotions. FRAM informe que celles-ci n'ont aucun effet rétroactif par rapport aux clients ayant déjà réservé et payé en tout ou partie leur séjour. Ceux-ci ne pourront prétendre à un quelconque bénéfice desdites promotions ni à un quelconque remboursement d'une éventuelle différence de prix.

## ART - 7 ANNULATION ET MODIFICATION À L'INITIATIVE DU CLIENT

### 7.1 Frais d'annulation

#### > Principe

Toute annulation de dossier à l'initiative du Client entraîne la perception des frais suivants, calculés par personne sur le prix total (toutes taxes et frais compris) du voyage :

- Plus de 30 jours avant le départ : 40 % du montant du séjour (hors garantie optionnelle souscrite).
- A 30 jours ou moins du départ : 100% du montant du séjour (hors garantie optionnelle souscrite).

#### > Dérogations

Quelle que soit la date où intervient l'annulation par le Client, lorsque le montant du séjour par personne (hors garantie optionnelle souscrite) est inférieur

- à 350 euros (toutes taxes et frais compris) pour les voyages en Europe ou au Maghreb, ou
- à 550 euros (toutes taxes et frais compris) pour les voyages dans le reste du monde,

Alors les frais d'annulation appliqués correspondent à l'intégralité du montant du séjour (hors garantie optionnelle souscrite).

#### > Séjours souscrits avec la garantie « 100% annulable et remboursable »

Le Client est informé qu'il peut annuler son séjour jusqu'à 8 jours avant la date de départ, sans présentation de justificatif et en étant facturé uniquement du montant de cette option et de frais de traitement. A moins de 8 jours du départ, les conditions d'annulation précitées applicables pour les séjours s'appliquent.

#### > Garantie(s) optionnelle(s)

Les garanties souscrites en option (comme par exemple « 100% annulable et remboursable » ou « Garantie Totale Zen ») ne sont jamais remboursables, même en cas d'annulation par le Client.

### 7.2 Frais complémentaires sur annulation partielle

Dans l'hypothèse d'une annulation partielle du séjour, et en complément des frais appliqués selon l'article 7.1, si l'annulation du séjour de l'une des personnes inscrites sur le bon de commande nécessite la réservation d'une chambre/cabine individuelle au lieu d'une chambre/cabine double, le supplément sera facturé et à régler avant le départ.

### 7.3 Frais de modification

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

#### > Modification affectant la ville ou la date de départ

- Jusqu'à 30 jours du départ : 75€.
- De 29 à 21 jours du départ : à minima 20% du montant du séjour.
- De 20 à 15 jours du départ : à minima 30% du montant du séjour.
- De 14 à 8 jours du départ : à minima 50% du montant du séjour.
- De 7 à 3 jours du départ : à minima 90% du montant du séjour.
- À 2 jours et moins du départ : 100% du montant du séjour.

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

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

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

#### > Modification liée à une correction orthographique du nom et/ou prénom

- Sur séjours sans transport ou avec transport par vol spécial :
  - Jusqu'à 15 jours du départ : 50€ par personne.
  - À 14 jours et moins du départ : 100€ par personne.
- Sur séjours incluant un transport par vol régulier ou à bas coûts (type low-cost) : frais retenus par la compagnie aérienne (ces frais pouvant s'élever à hauteur du montant du billet aller-retour), assortis de frais de traitement :
  - Jusqu'à 15 jours du départ : 75€ par personne.
  - À 14 jours et moins du départ : 125€ par personne.

#### > Informations complémentaires

Il est précisé que les frais de visa, les frais de dossiers ainsi que toutes options ou garanties éventuellement souscrites ne sont jamais remboursables. Aucun remboursement ne peut intervenir si le Client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la « fiche Informations Voyages », de même s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son séjour (passeport, visas, carte d'identité, certificat de vaccinations).

# CONDITIONS DE VENTE

Applicables aux réservations effectuées à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2025

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client pour quelque raison que ce soit ne donnera lieu à aucune indemnisation ou remboursement. FRAM ne peut être tenu pour responsable d'un retard de rapprochement 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 ET MODIFICATION À L'INITIATIVE DE L'ORGANISATEUR

### 8.1 Annulation

Conformément à l'article L. 211-14 du Code du Tourisme, si FRAM se trouve contrainte d'annuler le voyage, elle en informera le Client qui sera alors remboursé des sommes qu'il aura pu verser (sauf dérogations légales particulières).

Les descriptifs peuvent mentionner un nombre minimum de passagers en dessous duquel le prestataire se réserve la possibilité de ne pas assurer la prestation. Dans ce cas, FRAM avertit le Client dans les délais légaux impartis.

### 8.2 Modification

#### > Aléas

En raison des aléas toujours possibles dans les séjours, en particulier à l'étranger, le Client est averti que le descriptif du voyage constitue la règle mais que le Client peut constater et subir des exceptions. Ces aléas peuvent être de nature à justifier une modification mineure, par l'organisateur, du contrat avant le début du séjour.

#### > Si des éléments essentiels du séjour doivent être modifiés avant le départ,

FRAM en avertira le Client par tous moyens et lui proposera :

- Soit d'annuler son séjour sans frais.
- Soit d'accepter la modification proposée.
- Le Client devra communiquer son choix par écrit dans les délais suivants :

Date de modification	Délais impartis de réponse
Plus de 30 jours avant départ	72 heures
De 30 à 15 jours du départ	48 heures
A 14 jours ou moins du départ	24 heures

En l'absence de réponse du Client dans les délais fixés ci-dessus, il sera considéré avoir accepté la modification proposée.

Le délai de réponse du Client peut être raccourci, du fait notamment des contraintes imposées par les compagnies aériennes et d'une façon générale pour des raisons de régulation. Ce délai sera alors précisé au Client.

En cas de résolution du séjour, le Client obtiendra le remboursement des sommes versées.

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

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

## ART - 9 TRANSPORTS

### a) Responsabilité des transporteurs

Les conséquences des accidents/incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien, sont régies par les dispositions de la Convention de Montréal et/ou les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné. FRAM ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou le transport de passagers.

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

Dans le cas d'un séjour en vol spécial ou régulier, l'enfant de moins de 2 ans n'a pas de siège réservé (attribué).

Les organisateurs se réservent éventuellement le droit de :

- Remplacer le transporteur aérien indiqué sur les plans de transport ;
- Modifier les horaires et/ou de modifier les types d'appareil ;
- Regrouper à l'aller comme au retour plusieurs villes de départ sur un même aéroport de départ, et d'y acheminer les participants par tout mode de transport disponible.

En raison de l'intensité du trafic aérien, et suite à des événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, météo), des retards peuvent avoir lieu. Les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas de pré et post-acheminement émis sur un même billet. Aucune indemnisation ne pourra être accordée. A certaines dates (vacances scolaires, ponts) et suivant les périodes et les destinations, les séjours de 2 ou 3 semaines et plus pourront être refusés ou proposés en nombre limité.

### c) Informations des passagers

Le Client est informé de l'identité du ou des transporteur(s), susceptible(s) de réaliser le vol réservé. Le vendeur informera le Client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, le Client en sera informé par l'agence de voyages ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance, et ce jusqu'à l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement préalable. FRAM conseille au Client de prévoir des temps de connexion suffisants pour ses correspondances éventuelles, ainsi que d'éviter tout engagement le jour même et le lendemain de ses voyages aller et retour.

### d) Modifications des informations

Certaines informations contenues dans la présente brochure, y compris les présentes conditions de vente, peuvent être modifiées postérieurement à la conclusion du contrat de voyage. Ces modifications peuvent concerner notamment l'identité des transporteurs.

### e) Femmes enceintes

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

### f) Sacs de golf et objets volumineux

Ils doivent être signalés impérativement à l'inscription et feront l'objet d'un supplément à régler à l'aéroport directement auprès de la compagnie aérienne.

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

Toute place non utilisée (aller ou retour) ne pourra faire l'objet d'un remboursement (même dans le cas d'un report de date). Si le Client est victime d'une perte ou d'un vol de son billet, il doit effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à ses frais son acheminement en achetant un nouveau billet. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à sa charge.

### h) Animaux

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

### i) Taxes aériennes

La non-utilisation totale ou partielle du titre de transport par le Client n'engendrera pas pour FRAM d'obligation de rembourser le prix du titre de transport à l'exception des taxes dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager.

A cet égard, il est précisé que les taxes relatives au carburant et de sécurité, représentant une part importante des taxes aériennes, ne sont pas remboursables.

### j) Bagages / Restrictions et interdictions

**Bagage(s) en cabine et en soute** : chaque compagnie a sa propre politique. Dans tous les cas, le bagage reste sous la responsabilité du client pendant toute la durée du séjour.

Il est de la responsabilité du Client de se renseigner sur le poids de la franchise bagages ainsi que sur les objets interdits en soute ou en cabine. Pour mémoire, les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses sont interdits dans les bagages. FRAM invite par ailleurs le Client à visiter le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGCA) et à télécharger le document relatif aux mesures de restrictions sur les liquides contenus dans les bagages en cabine. FRAM ne peut être tenue pour responsable :

- De tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie et les autorités aéroportuaires ;
- De tout refus de la compagnie d'enregistrer ou d'embarquer un bagage. FRAM ne prendra en charge aucun frais à ce titre.

Tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du Client auprès de la compagnie aérienne. Pour tout bagage enregistré dont le contenu est de valeur, le Client doit effectuer une Déclaration Spéciale d'Intérêt auprès de la compagnie aérienne

### k) Aéroports

Un changement d'aéroport peut se produire (notamment à Paris entre Orly et Roissy). FRAM ne pourra être tenue responsable des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de causes indépendantes de sa volonté.

## ART - 10 FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

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

**10.1** Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel. Les mineurs non accompagnés d'un titulaire de l'autorité parentale doivent justifier d'une autorisation de sortie du territoire.

La procédure avec le formulaire est accessible à l'adresse suivante :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R46121>

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

**10.2** Pour tout départ avec un transporteur, les documents suivants en cours de validité sont en principe obligatoires :

- Carte nationale d'identité (pour un voyage à destination d'un pays de l'Union Européenne) ;
- Passeport (pour un voyage à destination d'un pays hors de l'Union Européenne).

**10.3** FRAM ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'observation par le Client de ses obligations, notamment dans le cas où il se verrait refuser l'embarquement ou le débarquement et/ou infliger le paiement d'une amende. FRAM ne saurait effectuer aucun remboursement à ce titre. Entre la parution de ce catalogue et la date de départ, des modifications administratives ou sanitaires sont susceptibles d'intervenir.

## ART - 11 RÉCLAMATIONS

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

FRAM s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues. Ne sauraient engager la responsabilité de FRAM :

- Toute prestation souscrite par le Client non facturée par FRAM ;
- Toute modification des prestations à l'initiative du Client.

Toute réclamation éventuelle doit être adressée dans le mois suivant le retour du séjour concerné. Aucune réclamation introduite plus de 2 ans après le séjour ne sera traitée. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation.

Après avoir saisi le service Client et à défaut de réponse satisfaisante, le Client pourra saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

## ART - 12 PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Il est de la responsabilité des personnes à mobilité réduite d'informer FRAM de leur situation particulière en cochant la case correspondante pour une commande en ligne, ou en le signalant à leur conseiller voyage dans le cadre d'une réservation initiée par téléphone ou en agence. Une demande de réservation ne pourra être définitivement confirmée qu'après vérification par FRAM de l'adéquation du séjour aux besoins du Client. L'adéquation du séjour est appréciée au cas par cas en fonction du degré de handicap déclaré par le Client et des capacités de prise en charge par les prestataires aériens, hôteliers et réceptifs. Un certificat médical d'aptitude au voyage peut être exigé par la société FRAM pour des raisons de sécurité, et/ou par la compagnie aérienne, avant le voyage. Il appartient dans tous les cas au client de fournir une information complète à FRAM sur sa situation particulière et de se renseigner au préalable, auprès de la compagnie aérienne, sur les conditions prescrites par celles-ci afin de lui transmettre tout document éventuellement réclamé dans les délais impartis.

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

FRAM et l'éventuel organisateur de votre séjour sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat sauf dans le cas où la non-conformité ou le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers, soit à des circonstances exceptionnelles et évitables. FRAM et l'organisateur de votre séjour sont tenus d'apporter une aide appropriée en cas de difficultés, compte tenu des circonstances de l'espèce. En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant des conventions internationales selon l'article L.211-17 IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer. Dans les autres cas et à l'exception des dommages corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, la responsabilité de FRAM ne pourra excéder trois (3) fois le prix du séjour payé par le Client.

## ART - 14 ASSURANCE VOYAGE

Aucune assurance n'est comprise dans le prix du séjour.

Le Client est informé qu'il a la possibilité de souscrire une assurance pour son voyage.

## ART - 15 CATÉGORIES DE SÉJOURS

Les réservations auprès de FRAM ne permettent pas la souscription de prestations de voyages liés, et notamment :

- Le choix et le paiement séparés de plusieurs services de voyages réservés auprès de prestataires différents à l'occasion d'une seule commande ;
- L'achat ciblé d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un prestataire différent au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

En conséquence, le Client est informé que dans le cadre d'une commande, il est uniquement possible d'acheter une prestation sèche ou un voyage à forfait auprès de FRAM, et bénéficier des droits correspondants détaillés dans le formulaire standard accessible avant paiement dans lesdites conditions de vente.

## ART - 16 RESPONSABILITÉ CIVILE

Une assurance est souscrite à titre principal auprès de la compagnie Helvetia Assurances (25 quai Lamandé, 76600 Le Havre), couvrant la Responsabilité Civile Professionnelle (RCP) de FRAM.

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

## ART - 17 INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations communiquées par le Client permettent notamment à FRAM, ainsi qu'à ses Partenaires, de traiter et exécuter les commandes passées.

En application des Lois n°78-17 du 6 janvier 1978, dite Informatique et Libertés aux fichiers et libertés et n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition et de portabilité des données le concernant (article 38 à 40 du RGPD). Ce droit s'exerce :

- Soit par courrier à l'adresse suivante Groupe FRAM, Délégué à la Protection des Données, 13 rue Deville CS 77097 31070 Toulouse cedex 7 ;

- Soit par mail à [dpo@fram.fr](mailto:dpo@fram.fr)

Afin que FRAM puisse satisfaire cette demande, il appartient au Client de faire parvenir les éléments nécessaires à son identification (civilité, nom, prénom, adresse, code postal, ville, pays).

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet d'une prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

Vous pouvez adresser toute réclamation à notre Délégué à la Protection des données (DPO) aux adresses suivantes :

FRAM-DPO-13 rue Deville CS 77097 31070 Toulouse cedex 7 ou idéalement par courrier à [dpo@fram.fr](mailto:dpo@fram.fr)

## ART - 18 DROIT APPLICABLE

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

## ART - 19 DISPOSITIONS FINALES

Le fait que FRAM ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions de Vente ne pourra être interprété comme valant renonciation par FRAM à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions de Vente serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

## FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD

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

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

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

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

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

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

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

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

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et sous réserve de payer des frais supplémentaires.

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

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

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

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

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

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

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

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

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. FRAM a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (APST, 87-89, rue de la Boétie 75008 Paris, 01.44.09.25.35, [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel)) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de FRAM.

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

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

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

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

Droits essentiels prévus par le Code du tourisme.

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

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

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

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

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante.

Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

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

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

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

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

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

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. FRAM a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (APST, 87-89, rue de la Boétie 75008 Paris, 01.44.09.25.35, [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel)) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de FRAM.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : <https://www.legifrance.gouv.fr/lorf/id/JORFTEXT000031632248/>

