

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES ET INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE FTI VOYAGES

A-INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

Dans le cadre de son obligation légale d'information, préalable à la conclusion d'un contrat de voyage, la société FTI VOYAGES, organisateur au sens de l'article L.211-2-IV du Code du tourisme, recommande de prendre connaissance des formulaires d'information suivants prévus le Code du Tourisme :

A savoir pour l'achat d'un forfait touristique :

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficiez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. FTI VOYAGES (organisateur) et l'Agence partenaire (le détaillant) seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'organisateur FTI VOYAGES et l'Agence partenaire détaillant disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le forfait n'est pas exécuté, de vous rembourser votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

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

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifiée moins de vingt jours avant le début du forfait.

Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier 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 résilier 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 résilier 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, résilier 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 résilier 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 dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le forfait n'est pas exécuté, de vous rembourser votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

A savoir pour l'achat d'un service de voyage (hors vente de titre de transport) : Si vous achetez un service de voyage, vous bénéficiez des droits octroyés par le code du tourisme. L'organisateur FTI VOYAGES et l'Agence partenaire détaillant seront entièrement responsables de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, l'organisateur FTI VOYAGES et l'Agence partenaire détaillant disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où ils deviendraient insolvable(s).

Droits essentiels prévus par le code de tourisme : Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage. Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifiée 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 résilier 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 résilier 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 résilier 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, résilier 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 résilier 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. FTI VOYAGES S.A.S a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris, France. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de FTI VOYAGES S.A.S. **Plus d'informations sur le Code du Tourisme :** <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2017/12/20/EOL1727619R/jo/texte>

Outre ces dispositions réglementaires et celles figurant sur notre brochure, toutes les informations destinées à choisir l'une de nos prestations de voyages et prescrites par les articles L.211-8 et R.211-4 du code du tourisme sont communiquées à nos Agences partenaires, qui interviennent en qualité de détaillants au sens de l'article L.211-2-IV du Code de tourisme, qui les tiennent à votre disposition.

B-CONDITIONS GÉNÉRALES

La réservation, par le Client, d'un voyage distribué par FTI VOYAGES SAS en qualité d'organisateur implique l'acceptation par le Client des présentes conditions générales.

Elles s'appliquent au déroulement du voyage. La nullité totale ou partielle d'une quelconque clause de ces conditions n'emporte pas nullité des autres clauses. Elles s'appliquent également à la relation contractuelle entre Client et l'Agence partenaire détaillant au sens de l'article L. 211-2-IV du Code du tourisme (l'Agence partenaire), à défaut de conditions spécifiques contrairement convenues entre le Client et l'Agence partenaire. Les caractéristiques des prestations de voyages, telles que définies par les articles L.211-8 et R.211-4 du Code de tourisme, sont présentées par l'Agence partenaire. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute réservation de commande. Le choix et l'achat d'une prestation de voyages est de la seule responsabilité du Client. Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation des prestations de voyages.

Reserves : Malgré toute l'attention portée à la réalisation des catalogues et du site Internet, des erreurs d'édition peuvent se glisser. Conformément au Code du Tourisme, l'organisateur FTI VOYAGES se réserve expressément la faculté d'apporter des modifications aux informations figurant dans ses Brochures, notamment par le biais d'errata disponibles auprès des Agences partenaires ou sur le site internet de FTI VOYAGES. Dans ce cas, le descriptif et le prix exacts du produit sont indiqués au Client avant la conclusion du contrat lors de la réservation et confirmés par écrit. Les photos et illustrations sont destinées à agrémente 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 dédié aux professionnels du tourisme www.fti-voies.fr. Les présentes conditions générales ont vocation à s'appliquer aux prestations commercialisées en brochure FTI VOYAGES mais aussi sur les sites marchands de FTI et de ses partenaires commerciaux dans le cadre des packages, de forfaits dits dynamiques ainsi que les prestations purement "sur mesure" proposées par FTI VOYAGES et, dans les cas où elles le stipulent expressément aux ventes de vols secs et d'autres services de voyages isolés. L'achat de voyages et séjours FTI VOYAGES, de toutes prestations ainsi que de vols secs, entraîne, sous réserve de ce qui suit, l'entière adhésion du Client à ces conditions générales et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

1. Réservations / commandes / paiement

(1.1) Lors de la réservation, le Client doit attirer l'attention de l'Agence partenaire 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 réservant une ou des prestations proposées par FTI VOYAGES garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

(1.2) Conformément à l'article R.211-4 6° du Code du Tourisme, le Client se voit communiquer par l'Agence partenaire un récapitulatif présentant des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris sur la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination. Le Client 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. En matière de formalités administratives et sanitaires, la responsabilité de l'Agence Partenaire se limite au contenu des informations communiquées. Compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire dans certains pays, il est recommandé au Client de consulter jusqu'à la date de départ le site <https://www.diplomatie.gouv.fr> - rubrique Conseils aux voyageurs. En raison de la Covid19, les conditions d'entrée dans tous les pays changent en permanence. Dans la mesure du possible, sur les dossiers déjà réservés,

FTI Voyages en informera les agences et clients. Il est de la responsabilité du voyageur d'accomplir ces formalités selon son pays de résidence mais aussi de son pays de départ (si hors France).

Pour certaines destinations, le Ministère des affaires étrangères et européennes (MAEE) recommande de souscrire une assurance couvrant les frais médicaux et le rapatriement sanitaire. Un enfant mineur doit posséder sa propre pièce d'identité, à son nom. Pour les mineurs voyageant seuls ou avec un seul de leur parent, toutes les informations sont disponibles sur <https://www.servicepublic.fr/particuliers/vosdroits/F1922>. Concernant les risques sanitaires : nous vous recommandons de prendre connaissance régulièrement des informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations du site du Ministère de la santé (<http://www.sante.gouv.fr>) ou de celui de l'Organisation Mondiale de la Santé OMS (<http://www.who.int/fr>) ou de l'Institut Pasteur (<http://www.pasteur.fr/map>). En raison de la Covid19, des formalités sanitaires à accomplir peuvent être exigées pour se rendre dans le pays de destination, il est de la responsabilité du voyageur d'accomplir ces formalités selon son pays de résidence mais aussi de son pays de départ (si hors France).

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.

(1.3) Lorsque la réservation est effectuée par le Client auprès d'une Agence partenaire, FTI VOYAGES ne pourra maintenir une réservation souscrite par une Agence partenaire, si elle n'a pas perçu de cette dernière le règlement du prix des prestations de voyages conformément aux conditions convenues entre FTI VOYAGES et l'Agence partenaire.

(1.4) Sauf convention dérogatoire convenue entre FTI VOYAGES et l'Agence partenaire, la réception du paiement par FTI VOYAGES est suivie, avant le départ, par l'envoi électronique du carnet de voyage à l'Agence de voyage partenaire (sauf envoi postal pour les séjours à Cuba quand la carte est incluse pour un départ à plus de 12 jours ouvrés). Aucune remise aéroport n'est possible. 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 Voyageur des frais à hauteur de 15 € par personne seront facturés. Il en sera de même pour des circonstances liées à la responsabilité du Client (comme la perte des documents de voyage).

(1.5) Vente partielle d'un forfait : FTI VOYAGES proposant des prestations combinées à des prix tout compris, toute réservation de prestations terrestres seules (hôtels ou hôtels + transferts, autotours ou circuits), sans les vols, entraîne l'application d'une majoration de prix. Il n'est pas possible de réserver certains hôtels sans transport. Les excursions/spectacles ne peuvent être réservés qu'en complément d'un séjour. Il est impossible de réserver une excursion /un spectacle seul.

2. Annulation du fait du Client

Le Client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation et ce, conformément aux articles L.221-2 et L.221-28 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. Seules les taxes aériennes sont remboursables. Le Client peut annuler son voyage à n'importe quel moment avant la date du départ moyennant le paiement des frais d'annulation prévus aux articles 2.1 à 2.5. Les demandes d'annulation devront impérativement être notifiées par un écrit permettant de procurer un accusé réception, adressé à l'Agence partenaire. En cas d'annulation pour le compte d'un tiers, l'autorisation écrite de l'intéressé est obligatoire et doit être jointe à la demande d'annulation.

Nous conseillons vivement la souscription d'une assurance annulation susceptible de prendre en charge les frais d'annulation en fonction des conditions.

Important : Dans le cas d'une annulation partielle, en sus des frais ci-dessous qui sont applicables au participant qui annule son voyage, les autres participants qui maintiennent leur voyage peuvent se voir également appliquer des frais de modification (réduction anticipée plus applicable, modification type chambre générant une nouvelle répartition du prix sur les participants restant, etc.)

le barème des frais d'annulation FTI VOYAGES est le suivant :

(2.1) Pour tout voyage de type séjour packagé, circuit, croisière, autotour, prestations sur mesure/ à la carte, vendu avec des vols en stock ou contingent ou vols charters dit aussi vols spéciaux et/ou pour une réservation d'hôtel seul :

A plus de 30 jours avant le départ	10% du prix total du dossier*
De 30 à 22 jours avant le départ	30% du prix total du dossier*
De 21 à 10 jours avant le départ	50% du prix total du dossier*
De 9 à 3 jours avant le départ	75% du prix total du dossier*
A moins de 2 jours du départ	100 % du prix total du dossier*

* En sus des frais indiqués ci-dessus et pour chaque tranche sauf la finale, s'ajoutent des frais de gestion de 30 € p. pers. (max. 120 €) (Frais non remboursables par les assurances)

(2.2) Pour tout voyage de type séjour packagé, circuit, croisière, autotour, vendu avec des vols réguliers, vols low-cost ou vols intérieurs :

A plus de 30 jours avant le départ	50 % du prix total du dossier*
De 30 à 7 jours avant le départ	80 % du prix total du dossier*
A moins de 6 jours du départ	100 % du prix total du dossier*

* En sus des frais indiqués ci-dessus (et pour chaque tranche sauf la finale) s'ajoutent des frais de gestion de 30 € p. pers. (max. 120 €) (Frais non remboursables par les assurances)

Les prix de ces voyages étant basés sur les tarifs les plus avantageux accordés par les compagnies aériennes, ils sont soumis à des conditions particulières. Toute modification, même mineure (nom, prénom, date, classe

de réservation, etc...) entraîne des frais de modifications ou d'annulation dès le jour même de la réservation. Egalement dans le cas où le billet n'est pas encore émis et que la compagnie nous informe d'une modification majeure (changement de jour de départ, vol via un vol direct, horaires moins favorables etc...) du fait du tarif initial avantageux, il ne nous sera pas toujours possible de proposer une alternative équivalente au client sauf à ce que le client accepte de payer la différence de prix.

(2.3) Pour les ventes de titres de transport aériens (vols secs) sans autre prestation de voyage et quel que soit le type de vol :

Dès la réservation 100 % du prix total du dossier
En cas d'annulation du voyage, et ce pour quelque raison que ce soit, les éventuelles primes d'assurance ne sont pas remboursables

(2.4) Attention : Conditions spécifiques pour les prestations suivantes

(2.4.1) Pour les circuits proposés par FTI VOYAGES mais non présentés dans nos catalogues, des conditions spécifiques s'appliquent. Renseignements auprès de nos services.

(2.4.2) Dossiers en demande, toutes destinations : pour toute annulation d'un dossier en demande, une somme forfaitaire de 30 € par dossier sera perçue.

(2.4.3) Voyages en train ou en bateau : Les conditions d'annulation de notre prestation de services sont applicables.

(2.4.5) Prestations indépendantes comme par ex. concert, opéras, théâtre, 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 sachant que les frais d'annulation peuvent atteindre 100%. Nous consulter.

(2.4.6) Voyage de noces : Les conditions particulières d'annulation indiquées dans le descriptif des prestations sont applicables.

(2.4.7) Motos : S'agissant d'une prestation unique hors forfait, les conditions particulières de notre prestataire de service sont applicables, celles-ci sont indiquées dans les informations « Engagier ».

(2.4.8) Location de voiture sans autre prestation associée :

• 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.

(2.4.9) Groupes : Des conditions particulières sont applicables.

(2.5) Enfin et conformément à l'article L.211-14 du Code de tourisme, les clients peuvent résilier le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans frais si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes, avérées et objectives sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination.

3. Modification du fait du Client

(3.1) Avant départ : Toute demande de modification de la commande initiale par le Client est traitée en fonction des disponibilités. Elle doit être notifiée par un écrit permettant de procurer un accusé réception, adressé à l'Agence partenaire.

Pour une modification de réservation avec des vols en stock/contingent ou vols charters dit aussi vols spéciaux et/ou pour une réservation d'hôtel seul :

A plus de 30 jours avant le départ	Prix du jour sur les prestations modifiées*
A moins de 30 jours avant le départ	Annulation voir barème art 2

* En sus des frais indiqués ci-dessus (et pour chaque tranche sauf la finale) s'ajoutent des frais de gestion de 30 € p. pers. (max. 120 €)

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.

(3.2) Après départ : Toute modification du séjour sur place doit impérativement et exclusivement être traitée avec le représentant local (prolongation, retour différé, modification d'hôtel...) à la demande du Voyageur sous réserve de disponibilités (hôtellerie/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

4. Modification du fait de l'organisateur ou du détaillant

Si un événement extérieur (report ouverture hôtel/fermeture anticipée hôtel, travaux hôtel, surbook de la part de l'hôtelier), s'imposant à l'organisateur FTI VOYAGES au sens de l'article L.211-13 du Code du tourisme, l'oblige à modifier un élément essentiel de la prestation de voyage, sur lesquelles FTI VOYAGES n'a aucune influence, FTI VOYAGES ou l'Agence partenaire propose au Client dans les meilleurs délais soit une modification de la ou les prestations visées, soit un voyage de substitution et informe le Client de la répercussion de cette modification sur le prix du voyage ou du séjour, à la hausse comme à la baisse.

Le Client peut alors accepter cette modification ou résoudre le contrat conclu avec l'Agence partenaire sans frais. Il doit en aviser l'organisateur FTI VOYAGES ou l'Agence partenaire, par tout moyen écrit comportant un accusé réception, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés (sauf départ proche) à compter de la réception de la proposition. A défaut de réponse dans ce délai, le Client sera réputé l'avoir acceptée.

5. Annulation du fait de l'organisateur

(5.1) Minimum de participants : si la réalisation du voyage réservé est conditionnée par un nombre minimum de participants qui n'est pas atteint, le voyage concerné pourra être annulé jusqu'à :

- 20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours
- 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
- 48 heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES ET INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE FTI VOYAGES

Le Client pourra alors prétendre au remboursement du prix du voyage mais pas au paiement de frais d'annulation, ni à une quelconque indemnité.

(5.2) De même, si l'organisateur FTI VOYAGES ou l'Agence partenaire est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables (telles notamment : situation épidémique, catastrophes naturelles (raz de marée, séismes, éruptions volcaniques, inondations), incendies, conditions climatiques extrêmes au départ ou à l'arrivée rendant impossible l'acheminement des voyageurs, grèves des transporteurs, ...), il en informe le Client dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour et ce dernier peut prétendre au remboursement du contrat mais pas au paiement de frais d'annulation, ni à une quelconque indemnité. Dans les autres cas et si l'organisateur FTI VOYAGES est contraint d'annuler la réservation souscrite auprès de lui, il rembourse à l'Agence partenaire les sommes qu'il a perçues, à charge pour l'Agence partenaire de les reverser au Client dans un délai de 14 jours (le Client peut également prétendre à une indemnisation complémentaire au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date).

6. 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 indiqués...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le Client est tenu d'informer l'organisateur FTI VOYAGES ou l'Agence partenaire par un écrit permettant d'obtenir un accusé réception, au plus tard 7 jours avant le début du voyage ou la délivrance de la première prestation de voyage réservée. La cession du contrat entraîne la perception de frais de gestion d'un montant de 100 € par personne, augmentés des frais et coûts facturés à FTI VOYAGES et/ou à l'Agence partenaire par le ou les prestataires concernés. Ces coûts peuvent varier en fonction de la date à laquelle la cession intervient. En sus des frais ci-dessous qui sont applicables au participant qui annule son voyage, les autres participants qui maintiennent leur voyage peuvent se voir également appliquer des frais de modification (réduction anticipée plus applicable, modification type chambre générant une nouvelle répartition du prix sur les participants restant, application d'un supplément single, etc.). Dans certains cas et pour les compagnies aériennes, les frais peuvent être supérieurs au billet initial. Le début du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par la cession. Si tous les participants au dossier initial demandent à céder leur contrat, dans ce cas il s'agit d'une annulation et non d'une cession de contrat cf conditions annulation

7. Prix-Révisions-Réductions

Les tarifs sont forfaitaires et incluent les différentes prestations (base transport + nuits d'hôtels + suppléments/ réductions vols) et les frais d'organisation.

(7.1) - Réductions

(7.1.1) - 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. Sur certaines destinations et/ou produits, la réduction enfant sera liée sur le prix du forfait de tous les participants au dossier.

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(nt) 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'à 1 seul adulte. Dans ce cas, l'adulte paie 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.

(7.1.2) Bébé/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 et low cost : frais effectifs facturés par les compagnies aériennes selon barème 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.

(7.1.3) 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.

(7.1.4) 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 age). 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 sur place si l'âge ne devait pas correspondre aux critères de l'offre.

(7.1.5) 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 **(7.1.6) - 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. Également, 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. En cas de modification du contrat initial, les réductions en vigueur à l'instant T le jour de la réservation peuvent ne plus être applicables.

8. 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 soit(en) intégralement consacré(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 aéroports climatiques, de tout cas fortuit, d'imprévisibles 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 de nuit 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 nuitées (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.

Dans le cas de circonstances exceptionnelles et inévitables telles notamment : situation épidémique, catastrophes naturelles (raz de marée, séismes, éruptions volcaniques, inondations), incendies, conditions climatiques extrêmes survenant au cours du séjour et empêchant le retour à la date prévue, FTI Voyages, conformément à la Directive Voyages du 1/7/2018, couvrira les frais de 3 nuits supplémentaires dans l'hôtel initial ou dans un autre hôtel avec des prestations équivalentes dans la mesure du possible et sur la même base de formule de restauration.

9. 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 dûment autorisées par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. A cet égard FTI VOYAGES précise que les compagnies aériennes peuvent passer entre elles des accords dits de partage de code (Code Share) qui consistent à commercialiser un vol sous leur nom propre alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie. Les horaires et conditions de transport sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par les compagnies. Ils ne peuvent être définitivement connus et arrêtés au jour de l'établissement de la présente brochure. Ils seront confirmés par l'Agence partenaire avant la conclusion du contrat de voyage avec le Client. La mention « vol direct » n'exclut pas d'éventuelles escales techniques ou supplémentaires dues aux nécessités du transport aérien. Cela ne peut donner lieu à remboursement ou compensation.

(9.1) - Horaires de vols/ Modification des horaires

Si l'horaire n'est pas encore fixé par la compagnie, les horaires exacts seront alors communiqués avec l'envoi des carnets de voyage. Cependant, tous les horaires sont susceptibles d'être modifiés jusqu'au dernier moment par les compagnies aériennes. Le nouvel horaire est alors communiqué dans les plus brefs délais à l'Agence partenaire ou au Client. 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 pas, 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. A cet égard, 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. 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.

En tout état de cause, FTI VOYAGES et l'Agence partenaire ne peuvent être tenus pour responsables des pré et post-acheminements réservés par les Clients de leur seule initiative. Lorsqu'une ville comporte plusieurs aéroports, le Client est informé que des changements d'aéroports à 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 manquer son vol, aucune obligation d'acheminement ne pourra être exigée auprès de FTI VOYAGES ou de l'Agence partenaire. 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.

(9.2) Le Client doit respecter les indications stipulées concernant les ho-

raires 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 quelle que soit la destination du fait de contrôles de sécurité renforcés et longs.

(9.3) Le Client doit reconfirmer 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.

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

(9.5) Transfert « Le Club FTI Privilège » : en cas de souscription d'un forfait touristique relevant de la catégorie « Le Club FTI Privilège », l'acheminement du Client de son domicile et l'aéroport au départ, puis de l'aéroport à son domicile au retour, via un service de chauffeur privé est compris dans le forfait dans la limite d'une distance de 50 km entre le domicile et l'aéroport. L'horaire de prise en charge par le chauffeur privé sera notifié au Client par tout moyen à la convenance de FTI VOYAGES. En cas de non présentation du Client à l'horaire de prise en charge fixé, le Client devra effectuer le trajet par ses propres moyens, et ne pourra engager la responsabilité de FTI VOYAGES en cas de vol manqué de ce fait.

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. Les réservations et confirmations sont uniquement valables pour une catégorie, en aucun cas un modèle de véhicule. Les clients 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 volés.

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 rétablissement du véhicule.

Les documents suivants doivent être retournés à l'Agence partenaire qui fera suivre le dossier à 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

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Lorsqu'un Client constate la non-conformité d'un service de voyage, il doit immédiatement le signaler à notre représentant, à notre agence réceptrice dont les coordonnées figurent dans les documents de voyage, ainsi qu'à FTI VOYAGES et à l'Agence partenaire. Si la non-conformité est avérée et que FTI VOYAGES ou l'Agence partenaire n'y remédie pas, le Client peut soit y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires, soit réclamer une réduction du prix appropriée, éventuellement augmentée d'une indemnisation complémentaire en cas de dommage distinct, dûment justifié. Non dérivance d'une part importante des services de voyage : Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie, FTI VOYAGES ou l'Agence partenaire propose, sans supplément de prix pour le Client, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure et accorde une réduction de prix appropriée si les prestations proposées sont de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat. Le Client ne peut refuser les prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à celles prévues au contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée. Non-conformité entraînant une perturbation considérable de l'exécution du voyage ou du séjour : Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et que FTI VOYAGES ou l'Agence partenaire n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le Client, ce dernier peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, une réduction de prix appropriée, éventuellement augmentée d'une indemnisation complémentaire en cas de dommage distinct, dû-

ment justifié. En cas de résolution, le rapatriement est assuré sans frais si le contrat comprend le transport de passagers. S'il est impossible de proposer d'autres prestations ou si le Client les refuse, il ne peut résoudre le contrat et peut alors prétendre à une réduction du prix appropriée, éventuellement augmentée d'une indemnisation complémentaire, en cas de dommages distinct dûment justifié. Le Client n'a droit à aucune réduction du prix ni aucune indemnisation si la non-conformité est imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et inévitable d'un tiers étranger à la fourniture des services de voyage, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. 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. En sa qualité d'organisateur, FTI VOYAGES s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de leur 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 les services Clients, à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, 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 75823 PARIS Cedex 17. Les modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtvtravetel.com. Si la vente s'effectue en ligne, vous pouvez également recourir à la plate-forme disponible sur le site <http://webgate.ec.europa.eu/odr>

13. Responsabilité de l'organisateur

La responsabilité de FTI VOYAGES ne peut être engagée si le dommage est imputable soit au Client, soit au fait imprévisible ou inévitable d'un tiers étranger à la fourniture des services de voyages, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de FTI VOYAGES ne pourra jamais être engagée pour des prestations achetées sur place par le Client et non prévues à notre brochure/descriptif. Tant que le dommage n'a pas été provoqué intentionnellement ou par négligence grave, la responsabilité de FTI VOYAGES est limitée à trois (3) fois le prix du voyage. Cette clause ne s'applique pas aux dommages corporels.

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 (RGPD) entrées en vigueur le 25 mai 2018, les données collectées avec votre consentement exprès auprès des clients (Nom, prénom, date de naissance et préférences de voyages (à compléter si nécessaire) sont utilisées pour le traitement et la gestion de leur commande. A défaut de fournir ces données, la commande ne pourra pas être traitée. Le client est en droit de retirer à tout moment son consentement à la collecte de données, à y accéder, s'y opposer, à les faire rectifier ou supprimer, à demander leur portabilité ou de définir leur sort si son décès survenait en s'adressant par écrit à dataprotectionofficier@fti.eu. Certaines de ces données nominatives pourront être traitées et/ou conservées et communiquées à des tiers partenaires et/ou des sous-traitants au sens de la réglementation du RGPD qui participent ou concourent à la fourniture des prestations de FTI VOYAGES (fournisseurs des prestations de services réservés (hôteliers, compagnies aériennes, transporteurs...), lesquels peuvent être situés hors de l'Union Européenne. C'est ainsi que FTI VOYAGES doit notamment recueillir et communiquer certaines données nominatives aux compagnies aériennes qui sont tenues en applications de plusieurs réglementations nationales et internationales de les transmettre à certaines autorités administratives dont celles chargées du contrôle des frontières afin d'assurer la sûreté aérienne et de protéger la sécurité nationale. Les données collectées et communiquées par FTI VOYAGES à ses partenaires et sous-traitants ne peuvent être conservées par ces derniers que pour les durées nécessaires au traitement et à la gestion des commandes des clients et en tout état de cause pour les durées prescrites par la loi. A l'issue des durées de conservation, les données collectées sont détruites ou restituées aux clients concernés, sans qu'aucune copie ne soit conservée. D'une manière générale, les clients disposent d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de portabilité et de suppression relativement à l'ensemble des données transmises à FTI VOYAGES. Pour toute information complémentaire s'agissant de la protection des données personnelles, il est possible de consulter directement la Charte de Protection des données personnelles accessible sur le site <http://www.fti-voies.fr/protection-des-donnees.html>.

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 l'Agence partenaire. 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, sauf cas de rétractation visé par l'article L. 221-18 du Code de la consommation.

16. Caducité d'une condition générale

Si l'une des conditions générales 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 – 1 rue de l'aéroport 68730 Blotzheim – Capital 1 800 000 € – RC Mulhouse 588199 – SIRET: 945 851 996 00278 – N° d'immatriculation : IM068110003 - Assurance RCP: Hiscox France. Garantie par APST 15, Avenue Carnot – 75017 PARIS - Membre du SETO et de l'IAST