

Préambule

Soucieux de toujours répondre aux attentes de ses clients, FITOUR a décidé de mettre en place, parallèlement à son réseau d'agences de voyages qu'elle exploite, la vente de certaines prestations de service sur le site internet : www.fitour-travel.com et/ou www.fitour-voyages.com.

Le site internet www.fitour-travel.com et/ou www.fitour-voyages.com est géré par la société FITOUR, SARL au capital de 40 000 €, RC 88B109, SIRET 345 300 313 00029, Code NAF 7911Z, TVA FR 24 345 300 313, GARANTIE FINANCIERE APST – Adhérent au « Entreprises du Voyage » - RCP ASSURINCO Compagnie HISCOX RCP0229693. FITOUR est immatriculé à Atout France : IM046100001.

Ces conditions de vente comprennent :

- Les conditions de vente particulières de la société FITOUR.
- Les conditions générales de ventes littérales des articles R211-3 à R211-11 du code du tourisme, conformément à l'article R211-12 du code du tourisme.

Tout client de la société FITOUR reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées ci-après, c'est-à-dire la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Tout client de la société FITOUR est responsable financièrement de l'utilisation du site faite tant en son nom que pour le compte des bénéficiaires, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ou négligence de sa part. FITOUR se réserve le droit de ne pas contracter avec un client suspecté d'utilisation frauduleuse du site.

Tout client de la société FITOUR reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente avant d'avoir passé sa commande. Dès lors la prise de commande entraîne l'entière adhésion aux conditions de vente et l'acceptation de celles-ci sans réserve.

Conditions de Vente et d'Utilisation :

• Conditions particulières de vente •

Article 1 : Champ d'application

Les conditions de vente de la société FITOUR sont valables à compter du 01 juillet 2016. Cette édition annule et remplace les versions précédentes. Votre contrat est régi par les conditions de vente en vigueur au jour de la passation de votre commande.

Les conditions de vente s'appliquent à toutes les prestations proposées sur le catalogue électronique de la société FITOUR : séjours, circuits, week-end, locations, vols charters ou réguliers, croisières... Ces conditions varient selon que vous commandez un " voyage à forfait ", un vol " sec " ou encore une location ou une chambre d'hôtel, les prestations de loisirs, les assurances voyages et responsabilité civile et dommages applicables aux prestations ci-dessus. Par " voyage à forfait ", la loi vise toute prestation combinant au moins deux éléments parmi les trois suivants :

- une prestation de transport
- un hébergement
- un service touristique ne se rapportant ni au transport, ni au logement, mais représentant une part significative du forfait lorsque cette combinaison est vendue à un prix global et lorsque la prestation dépasse 24 h ou inclut une nuitée.

Les présentes conditions de vente s'appliquent à toute utilisation du site, notamment à la commercialisation par internet et par téléphone des prestations proposées par FITOUR.

Il est conseillé de conserver, de sauvegarder ou d'imprimer les conditions de ventes afin d'en conserver une copie au jour de sa commande dès lors de surcroit que celles-ci sont susceptibles d'être modifiées, sachant que de telles modifications seront inapplicables aux commandes de prestations effectuées antérieurement.

Les conditions de vente FITOUR peuvent être complétées par des conditions de vente particulières figurant sur le descriptif de la commande et par les conditions de vente des prestataires, accessibles soit sur leur site internet, sur leurs brochures, soit sur place.

Article 2 : Votre commande

2.1 Réservation :

Pour toute commande, le client conserve à sa charge les frais d'accès à internet et de l'utilisation du site ou lors de l'appel du service réservations du site. Lors de la commande, le client accepte fournir les informations qui lui seront demandées et s'engage sur la véracité de ces dernières :

Noms et prénoms

Adresse

Téléphone : fixe et portable

E-mail

Type de carte de paiement, numéro de carte, date d'expiration et cryptogramme.

Vous réservez en ligne et réglez vos commandes par PAYBOX.

Selon le temps restant avant la date de réalisation de votre voyage, 2 possibilités s'offrent à vous :

30 % d'acompte à la commande et au minimum le solde doit être versé 30 jours avant la date de départ en vous reconnectant avec vos codes PAYBOX sur

votre dossier. (Vos codes sont strictement personnels, vous ne devez pas les céder).

Le solde de votre voyage en un seul paiement car votre date de départ est à moins de 30 jours de sa réalisation.

En cas d'inactivité prolongée lors de la connexion et jusqu'à validation de votre mode de paiement, il est possible que la sélection des prestations choisies ne soit plus garantie. Le client devra alors reprendre sa commande depuis le départ.

Les offres de voyages et de prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles. Leurs prix sont susceptibles de modifications en temps réel. Dans l'hypothèse où le voyage commandé serait indisponible, FITOUR s'engage à en informer le client par e-mail dès connaissance de cette indisponibilité et le cas échéant revenir vers lui avec une contre-proposition de voyage ou la même offre à nouveau disponible.

FITOUR ne peut être tenu responsable de la validité des pièces d'identités et visa nécessaire (sur certaines destinations) que chaque client doit avoir en sa possession au moment de la commande définitive de voyages via le site. FITOUR ne serait mieux vous conseiller que de vous rendre sur le site du gouvernement : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/infos-pratiques-20973/preparer-son-depart-20975/formalites-administratives/>

2.2 Réception de votre commande :

Votre commande est réceptionnée par notre service réservation.

Votre support après-vente est le suivant : voyages@fitour-voyages.com, du lundi au vendredi de 09h à 18h.

2.3 Confirmation de votre réservation :

Vous recevez votre confirmation de paiement et votre contrat par e-mail une fois la commande validée. soit l'acceptation de votre paiement en ligne par le système sécurisé PAYBOX.

Un e-mail de confirmation de votre réservation, incluant votre contrat de réservation, les éléments essentiels tels que l'identification du service commandé, les dates, les prix, les conditions de règlement et conditions d'annulation, vous est alors adressé. Vous conservez, sauvegardez et/ou imprimez votre exemplaire de contrat et confirmation de paiement, étant votre preuve de commande.

Conformément aux dispositions de l'article L.122 1 du code de la consommation, FITOUR est en droit de refuser toute commande pour motif légitime, notamment en cas de problème de paiement, de problème prévisible relatif à la livraison, de commande anormale ou de mauvaise foi, ou de demander des pièces justificatives d'identité. Dans le dernier cas, le client sera informé par e-mail et pourra annuler sa commande.

2.3 Suivi de commande :

Le client pourra consulter son dossier en ligne sur son compte personnel sur le site ou en appelant le service réservation du lundi au vendredi de 09h à 18h (05.55.88.10.65, prix d'un appel local).

Article 3 : Remise de des documents voyage

La remise des documents de voyage et/ou titre de transport s'effectue par e-mail. figure sur la convocation et est fonction du délai disponible entre la date d'émission des billets et la date de votre départ et/ou du type de prestation. Les convocations aéroport et les vouchers, (bons d'échanges), pour les prestations terrestres (hôtels, transferts, etc.) vous sont adressés dans un délai de entre 6 et 8 jours avant la date de départ. L'acheteur communique une adresse électronique où FITOUR pourra lui adresser certains documents relatifs à son voyage, tous les jours de la semaine (du Lundi au Vendredi) entre 09h00 et 18h00.

En cas de transmission erronée par le client de ses coordonnées, FITOUR décline toute responsabilité en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution du voyage.

Si pour quelle que raison que ce soit, vous n'avez pas reçu les documents nécessaires à votre voyage ou réservation, dans les délais prévus aux présentes conditions, il vous appartient de nous le faire savoir au plus vite (par e mail, téléphone) et de nous donner les moyens de vous les adresser, à vos frais. Aucun remboursement ne pourra être accordé en cas de non-respect de cette procédure, même si vous n'avez pas bénéficié de la prestation.

Tout souhait de modification, de votre part, du choix de mode de livraison sera à votre charge.

En revanche, s'il s'agit d'une modification de la part de FITOUR, nous nous engageons à vous contacter dans les meilleurs délais et à vous adresser les documents nécessaires à la bonne réalisation de votre voyage.

Article 4 : Prix

4.1 Les prix :

La société FITOUR vous propose des prestations à des prix, négociés et publics. Les descriptifs des voyages présentés sur notre catalogue électronique précisent pour chaque type de voyage et service, les prestations incluses dans le prix et les éventuelles conditions particulières.

Pour les prestations comprenant un hébergement et un transport, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. Attention : de manière générale et sauf mention expresse, ne sont jamais compris dans le prix : les frais de vaccination, de visa, les assurances, les excursions facultatives, les boissons en dehors des repas (si le prestataire ne dispose pas d'eau courante potable, les frais d'achat de bouteilles d'eau sont à votre charge), les " extra " à régler sur place ainsi que les pourboires ou dépenses personnelles (blanchissage, téléphone, fax ...), l'excédent de bagage...

4.2 Les taxes d'aéroport :

Les taxes d'aéroport sont incluses dans les prix du transport aérien figurant dans le catalogue électronique, le montant indicatif figure en général dans le descriptif à la rubrique "Ce prix comprend " ou «inclus ».

Le montant de ces taxes est susceptible de modification à la hausse comme à la baisse et ce sans préavis par les autorités concernées.

FITOUR doit vous tenir informé impérativement des hausses ou baisses à plus de 30 jours avant la date de départ. Sans quoi vous êtes en droit de refuser.

ATTENTION ! Outre les taxes d'aéroport directement perçues lors de votre commande, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale ou en US dollars.

4.3 Tarifs particuliers :

Les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments chambres individuelles et les réductions enfants, vous sont fournis à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, nous vous en informerons dans les meilleurs délais.

4.4 Variation exceptionnelle des prix :

FITOUR s'engage à ne pas modifier le prix de votre commande dans un délai de 30 jours précédant le jour de votre départ. Néanmoins, FITOUR peut être amené à modifier le prix du voyage dans ce délai en fonction des variations affectant :

a. Le coût du transport dont il sera rappelé qu'il est notamment déterminé par le coût du carburant, les différentes taxes afférentes (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports...) dont les montants varient selon les destinations et sont susceptibles de modifications par les autorités locales. Les variations du coût de transport et des différentes taxes afférentes seront répercutées uniquement à proportion de leur part dans le calcul du montant du prix du voyage.

b. Le coût des devises lorsqu'une partie des prestations est facturée à la société FITOUR en monnaie étrangère. Ces variations ne seront répercutées que pour la part qui entre dans le calcul du prix du voyage.

La société FITOUR vous informera de toute modification du prix du voyage au plus tard dans les 30 jours précédant votre départ. En cas d'augmentation supérieure à 10% du prix total du voyage TTC, il vous sera possible d'annuler purement et simplement et sans frais votre commande, à condition de notifier votre annulation par écrit à la société FITOUR au moins 30 jours francs avant le jour de votre départ. A défaut d'observer ce délai, des frais d'annulation vous seront facturés, comme prévu au barème de l'article 12 ci-dessous.

4.5 Frais de Réservation :

Pour toutes les commandes effectuées via notre site, une facturation forfaitaire de 8 € par dossier sera appliquée. Les frais de réservation restent acquis à FITOUR en cas d'annulation.

4.6 : Frais de livraison :

Hormis l'envoi par e-mail de vos documents de voyages, vous pouvez également choisir de vous faire livrer vos documents de voyage selon différents modes de livraison qui comportent les frais, qui restent à votre charge, nous consulter.

4.7 : Guide Mondéo des destinations :

FITOUR vous propose de vous adresser un guide Mondéo de votre destination sur demande au moment de votre réservation. Veuillez sélectionner pour cela le supplément qu'il convient au moment de votre commande. Soit 6 € par guide.

Article 5 : Le Paiement

Sous réserve des dispositions du présent article, les prestations présentées sur le site sont payables à la commande. Le paiement de la commande ne pourra s'effectuer que par carte bancaire :

- La carte bleue nationale,
- La carte Visa Premier (à droite le bandeau à 3 couleurs (bleu, blanc, ocre) et la colombe en hologramme,
- Les cartes EuroCard/MasterCard reconnaissables à leur hologrammes MC

5.1 Carte de crédit par mode sécurisé PAYBOX :

Vous pouvez inscrire votre numéro de carte bancaire, date d'expiration et cryptogramme (3 derniers chiffres au dos de votre carte en italique), votre compte sera débité dès la confirmation de commande.

En cas d'un premier refus de votre carte, nous vous demanderons copie ou scan de votre carte bancaire accompagné de votre carte d'identité nous permettant de nous assurer du paiement de nos prestations réservées à votre attention.

Le client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement qu'il utilise et que cette dernière donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts nécessaires au règlement de la commande. L'engagement de payé donné par carte bancaire est irrévocable. Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte. En dehors de ces cas limitativement admis par le législateur, le porteur de la carte se rend coupable de fraude à la carte bancaire. Le droit d'opposition au paiement ne saurait notamment être utilisé pour pallier à l'absence de droit de rétractation (cf article 9 ci-dessous).

5.2 Vous pouvez communiquer votre numéro de carte bancaire par téléphone. Pour cela contactez notre service réservation au : 05.55.88.10.65 dans les 24

heures ouvrée qui suivent votre commande. Les conditions de paiement (acompte, solde, conditions de modifications et d'annulation) vous seront communiquées à ce moment là :

Nos heures d'ouverture : du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00

Si vous utilisez ce moyen de paiement afin de pouvoir profiter de l'assurance annulation et assistance que certaines banques peuvent vous vendre, sachez que vous devez régler l'intégralité de votre voyage avec cette même carte bancaire. En aucun cas, vous ne tiendrez pour responsable FITOUR si votre dossier n'est géré par votre banque qu'entre 6 à 12 mois après votre retour de voyages.

5.3 Conditions de règlement :

Les prestations achetées sur notre site doivent être payées par le client selon le calendrier suivant :

Pour les commandes de voyages à forfait passées plus de 30 jours avant le départ, un acompte de 30% du prix du voyage est demandé. Le solde doit être versé 30 jours avant la date du départ.

ATTENTION ! Cette facilité n'est pas autorisée pour les prestations suivantes : billets d'avion secs, réservations hôtels et locations de voiture.

Pour les commandes de voyages à forfait passées à moins de 30 jours avant le départ, le solde du voyage doit être payé intégralement à la réservation.

Dans le cadre d'offres exceptionnelles ou d'offres flash sur notre site internet, le paiement devra se faire automatiquement en ligne à hauteur de 100 % des prestations réservées. Indication qui sera donnée lors de votre réservation.

Pour toutes ces prestations l'intégralité du prix de la commande est encaissée dès confirmation de la commande en ligne. Le cas échéant, si nous n'avions pas la disponibilité, nous nous engageons à vous fournir une contre-proposition équivalente que vous pouvez bien entendu décliner sans frais retenu.

Notre site vous permet de réserver votre service et de nous transmettre vos coordonnées bancaires de manière confidentielle et sécurisée, lors de votre commande par le système PAYBOX.

Les frais de modification de numéro de carte après débit, vous seront facturés 1% du total de la commande. La photocopie de la carte bancaire servant au paiement de votre commande peut vous être demandée, ainsi que celle du passeport ou de la carte d'identité du porteur de la carte bancaire, et celle du passager.

5.4 Taux de change :

Les taux de change pouvant figurer sur les sites sont uniquement mentionnés à titre indicatif. FITOUR ne garantit en aucun cas leur exactitude et ne saurait être responsable de leur actualisation en temps réel.

Article 6 : Durée des voyages - Hébergement et séjour

6.1 Durée des voyages :

Sont inclus dans la durée des voyages :

- Le jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport (vols charters connus entre 8 et la veille avant le départ)
- Le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport (vols charters reconfirmés 48 à 72 h avant le retour)

Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. Par nuitée, il convient d'entendre la période de mise à disposition de la chambre, soit entre 14 heures et 09h heures le lendemain.

La première et la dernière journée sont généralement consacrées au transport. De ce fait, s'il advenait qu'en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée et/ou nuit se trouvent écourtées, par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Il en est de même si la durée du séjour se trouvait allongée. Aucun dédommagement ne pourrait être accordé pour un retour le lendemain du jour prévu au contrat. Il convient lorsqu'il s'agit de transport sur vols charters d'envisager cette éventualité et de prendre les dispositions nécessaires à votre organisation tant personnelle que professionnelle. Il ne s'agit pas là de raison valable d'annulation de votre voyage.

6.2 Hébergement et séjour :

1. La classification de l'hôtel

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peuvent donc différer des normes françaises et européennes. Nous nous efforçons de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations qui nous sont adressées par nos clients, nos fournisseurs, nos visites. Nous nous réservons la faculté pour des raisons techniques, dans des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, de substituer à l'hôtel prévu un établissement de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Il ne peut s'agir que d'un événement exceptionnel et dans un tel cas nous nous engageons à vous avertir dès que nous en avons connaissance. Le but de cet éventuelle manœuvre étant de toujours plus vous satisfaire.

2. Prise en possession et libération de la chambre

Nous vous informons que les règles applicables en matière d'hôtellerie internationale imposent que les clients prennent possession des chambres à partir de 14 heures quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et les libèrent avant 10 heures quel que soit l'horaire du vol de retour. Il ne vous sera malheureusement pas

possible de déroger à cette règle. De ce fait, si vous entrez en possession de votre chambre par exemple à 10 heures du matin, les deux heures (10H -12H) sont considérées comme une nuitée, sans qu'aucun remboursement ne puisse avoir lieu.

Ces conditions peuvent différer d'hôtel en hôtel et FITOUR ne peut en aucun cas être tenu responsable de ne pas avoir fourni l'information précise à ses clients, n'ayant pas connaissance des conditions de chaque hôtel.

3. Les types de chambre

Les chambres individuelles ou cabines comprennent un lit pour une personne (parfois deux lits pour une personne). Prévues en nombre limité, elles font toujours l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits 1 place, soit, très rarement, avec un lit double. Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles standards équipées de lits d'appoint.

Sur les bateaux de croisières les cabines offrent un espace souvent plus restreint que dans une chambre d'hôtel. Le type de chambre est toujours précisé sur le contrat de vente soit en pleine connaissance de la part du client.

4. Les repas

Le nombre des repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel. La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit. La demi-pension débute par le dîner de la première nuit et prend fin par le petit-déjeuner suivant la dernière nuit : elle comprend un petit-déjeuner et un repas par jour. Si certains repas ne pouvaient vous être servis du fait des horaires ou du retard de votre vol, nous ne pourrions procéder à aucun remboursement. Que ce soit dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif et dans votre contrat.

Attention : selon les pays, les prestataires ne disposent pas toujours d'eau courante potable. Les frais d'achat de bouteilles d'eau potable sont alors à votre charge.

Toutes les consommations hors forfait sont à régler sur place la veille du départ.

Les Formules « All Inclusive » ou « Tout Inclus » sont soumises à restrictions parfois et vous donne droit aux boissons locales à volonté (selon horaires parfois) et non importées. Un descriptif de la formule « Tout Inclus » accompagne le programme du séjour pour vous indiquer à quoi cela vous donne droit (ou sont disponible sur simple demande).

5. Les activités proposées lors du séjour

Certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants. La responsabilité de la société FITOUR ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de votre part. Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par notre prestataire local notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre minimum de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint (exemples : sport collectif, club enfant). Dans de tels cas la responsabilité de la société FITOUR ne saurait être engagée.

En avant ou arrière saison, certaines activités peuvent ne pas être en place, une partie des installations (restaurant, piscine, etc.) peut être fermée et des travaux d'aménagement en cours. De manière générale, l'animation et les activités sportives peuvent varier en intensité en fonction de l'occupation de l'établissement et des conditions climatiques. Il se peut, notamment en haute saison, que le nombre de parasols, chaises longues, matériel sportif, etc., soit insuffisant. Les horaires et ouvertures des bars, restaurants, et discothèques, etc., peuvent être irréguliers et dépendent de la direction des établissements.

La plupart des plages, même les plages dites "privées", sont ouvertes au public. FITOUR ne peut être tenu responsable de la bonne tenue de ces plages.

Les activités sportives proposées avec participation sont souvent organisées par des prestataires extérieurs à l'hôtel. De ce fait, il peut arriver qu'un déplacement soit nécessaire et reste à la charge du client. De même, ces activités peuvent être supprimées au bon vouloir de l'organisateur faute de demandes suffisantes. Ceci ne peut entraîner un quelconque dédommagement. Une excursion ou autre prestation, achetée en amont et vendue à un prix inférieur sur place ne peut donner lieu à aucun dédommagement de la part de FITOUR. Nous sommes soumis aux conditions de nos fournisseurs. Le fait de réserver à FITOUR votre prestation peut-être tout aussi bénéfique à l'inverse.

6. Bébés

Nous invitons les parents de bébés à emporter avec eux la nourriture adaptée à leur enfant qu'ils ne trouveront pas toujours sur place. Une participation à régler sur place peut vous être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou biberons et/ou l'installation d'un lit bébé qui doit être demandé lors de la réservation, sans toutefois que nous soyons en mesure de vous confirmer la disponibilité restant soumis aux réponses de nos fournisseurs.

Article 7 : Transport aérien

7.1 Modification des horaires, retard et annulation

La responsabilité de la société FITOUR est définie dans le cadre des voyages à forfait par l'article 23 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992. Dans ce cadre, FITOUR entend répondre du bon déroulement de votre voyage.

Cependant, FITOUR ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de modifications des horaires, retards, annulations et autres, imputables à des cas fortuits, des cas de forces majeures (grève, intempérie, guerre, séisme, épidémie etc.), du fait de tiers, ou de votre faute : en cas de présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement pour non-respect des formalités administratives et/ou sanitaires visées à l'article 10, non-présentation à l'embarquement (no show), etc.

En règle générale, les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les compagnies aériennes. Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, escales, retards, correspondances manquées, annulations de vol, changements d'aéroport font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Elles sont, la plupart du temps, liées à l'encombrement de l'espace aérien à certaines périodes, aux règles de la navigation aérienne, au délai de traitement des

appareils sur les aéroports et ceci, dans le souci de garantir la sécurité des passagers. Les irrégularités du trafic aérien ne sauraient dans ces conditions être imputables à FITOUR.

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré-acheminement aérien etc.) seront à votre charge. En conséquence, si vous organisez vous-même le pré-acheminement et post-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière. De plus, nous vous conseillons lorsqu'il s'agit de connexions matinales en partance sur du long courrier de prévoir une arrivée à l'embarquement entre 4 et 5 heures avant le départ. FITOUR ne peut être tenu responsable d'un manquement de votre part.

Dans le cadre des vols secs, FITOUR intervient en qualité de simple intermédiaire. Dans ces conditions, FITOUR ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle du transporteur, seul responsable du bon déroulement du voyage.

Nous vous informons que dans tous les cas, les responsabilités des compagnies aériennes ainsi que celles de ses représentants, sont limitées en cas de dommages, plaintes et réclamations de toute nature, aux conditions de transport aérien des passagers et de leurs bagages uniquement.

En cas de non utilisation de votre billet, vous avez la possibilité de vous faire rembourser, sur demande, les « taxes aéroports » afférentes à celui-ci. Le remboursement fera l'objet d'une facturation de frais de 20 € par personne (dans la limite de 20 % du montant remboursé), sauf en cas de demande déposée en ligne (www.fitour-travel.com ou directement par l'adresse e-mail : voyages@fitour-voyages.com).

7.2 Conditions particulières aux vols spéciaux

Outre les conditions mentionnées au chapitre 7.1, les vols spéciaux et charters obéissent aux conditions suivantes. :

Toute place de charter non utilisée à l'aller et/ou au retour, ne pourra faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon d'un vol spécial pour emprunter un vol régulier, entraîne le règlement intégral du prix du voyage au tarif officiel.

Horaires et appareil : par nature, les horaires des vols charters sont susceptibles d'être modifiés. Les horaires des vols charter à l'aller, vous sont confirmés entre huit jours et la veille de votre départ. Des modifications imputables au trafic aérien sont encore possibles au dernier moment. En effet, dans le cadre de l'organisation par les aéroports du trafic aérien, la priorité est systématiquement donnée aux vols réguliers.

L'identité du transporteur aérien et le type d'avion sont donnés à titre indicatif et peuvent être soumis à des modifications.

Aéroport : le nom de l'aéroport cité sur la convocation ou le titre de transport peut être soumis à des modifications de dernière minute à l'initiative du transporteur, tant à l'aller qu'au retour, sans que la responsabilité de FITOUR ne puisse être engagée. Les frais de navette, taxi, bus, parking restent dans ce cas à votre charge.

Les vols peuvent être directs (avec ou sans escale) ou comporter une ou plusieurs escales avec changement d'appareil, sans que FITOUR en soit nécessairement informée. En outre, les transporteurs se réservent le droit en cas de fait indépendant de leur volonté, d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de leur choix, avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué.

7.3. Pré et post-acheminement

Si le vol charter prévu pour effectuer le pré-acheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé pour quelle que raison que ce soit (exemples : grève, nombre insuffisant de passagers, retard, problème technique), les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport, par tout autre mode (autocar, train, etc) sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée au titre de ce changement de moyen de transport.

Les conséquences des retards (vol régulier manqué) lors des pré et post-acheminements ne peuvent être supportées par FITOUR.

7.4. Vol retour

Quel que soit le type de vol, régulier ou charter, les horaires de retour doivent impérativement être confirmés sur place, dans les 72 heures avant la date de départ prévu auprès de la compagnie aérienne. Pour les voyages à forfait, cette formalité est généralement remplie par le correspondant local. A défaut, les instructions figurent sur le titre de transport ou le voucher (bon d'échange) ou renseignez-vous auprès de l'établissement qui sera vous donner les informations nécessaires afin que vous puissiez connaître vos horaires.

Le non-embarquement sur le vol aller (charter, spécial ou régulier) entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne, sans que vous puissiez prétendre à un report ou à un quelconque remboursement du billet initial, ni du billet racheté par vos soins pour assurer votre retour, ou encore des frais d'hébergement ou autres.

7.5. Bébés

Les bébés (- de 2 ans) n'occupent pas de siège ; le prix de leur billet correspond généralement à 10% du tarif officiel. Information donnée à titre indicatif faisant l'objet d'une demande au coup par coup de notre part auprès de notre fournisseur.

Pour toute réservation d'un mineur, même accompagné, nous vous demanderons de prendre contact directement avec le service réservations de FITOUR (Tél : 05.55.88.10.65).

7.6. Femmes enceintes

Nous vous informons que des compagnies refusent parfois l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

De plus, il est fortement déconseillé aux femmes enceintes de se risquer à prendre l'avion. En aucun cas FITOUR ne peut être tenu responsable de quelconques problèmes si toutefois vous décidez de réserver un vol par notre intermédiaire. Selon l'état d'avancé de votre grossesse, FITOUR peut vous demander de signer une décharge supplémentaire.

7.7. Bagages

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages.

Le plus fréquemment, le maximum admis est de 15 kg sur les vols spéciaux, et de 20kg sur les vols réguliers. En cas d'excédent, s'il est autorisé, le client devra s'acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport. La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard, pour les bagages que vous lui avez confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales. En cas de détérioration, acheminement tardif, vol, ou perte de bagages, achats, par le client, celui-ci doit s'adresser à la compagnie aérienne pour lui faire constater la détérioration, l'absence ou la perte de ses effets personnels avant sa sortie de l'aéroport, puis lui adresser une déclaration en y joignant les originaux des pièces suivantes : titre de transport, coupon d'enregistrement du bagage, et la déclaration. Nous ne saurions répondre de toute perte, avarie, vols d'effets personnels et de bagages.

Les voyageurs ont la possibilité de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur de ces objets.

En tout état de cause la compagnie aérienne demeure votre seul interlocuteur.

De plus, des dimensions de valises sont quelquefois requises afin d'être accepté par les compagnies. Veuillez à bien vous renseigner pour ne pas vous faire refuser à l'embarquement. Nous ne pourrions agir en votre faveur auprès de la compagnie et ne pourrions être tenu responsable de ce malencontreux souci. Ni même devoir vous rembourser tous frais engagés dans l'achat de valises ou sacs de voyages à l'aéroport.

Article 8 : Formalités et vaccinations

En règle générale, un passeport en cours de validité est indispensable pour les destinations étrangères hors Union Européenne que nous proposons. Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à six mois après la date de retour et également que vous soyez en possession d'un billet aller-retour ou d'un billet de sortie et de fonds suffisants, etc...

De même que certains pays exigent que le passager justifie d'une souscription à une assurance assistance/rapatriement, pour délivrer le visa.

Nous vous invitons également à vérifier les formalités nécessaires aux enfants mineurs. Ces derniers doivent être titulaires d'un passeport individuel. Pour les mineurs accompagnés d'un seul parent de ou vers l'étranger et les DOM TOM en plus des formalités ordinaires, le parent accompagnant devra se munir du livret de famille ainsi que d'une autorisation de sortie du territoire donnée par le parent ne voyageant pas. Il en va de même pour les mineurs accompagnés d'un tiers.

Quelle que soit votre nationalité, il vous appartient de vous assurer auprès des consulats et ambassades des pays visités, sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits, des formalités administratives et/ou sanitaires que vous devez accomplir pour vous-même, ainsi que pour vos enfants mineurs. Seules ces administrations sont à même de vous donner des informations parfaitement mises à jour. Nous vous conseillons vivement de visiter le site internet dédié aux conseils aux voyageurs et aux formalités à l'étranger : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/infos-pratiques-20973/>

Les formalités sur le site du gouvernement s'adressent à des ressortissants français. Par conséquent, les ressortissants des pays étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement à leur inscription auprès des autorités compétentes de leur pays d'origine, ainsi que du ou des pays de destination et/ou de transit.

L'accomplissement de ces formalités et les frais en résultant sont à votre charge.

Entre la parution des informations sur le site et la date de départ de votre voyage, certaines modifications peuvent intervenir. FITOUR vous conseille de vous y rendre régulièrement dans l'attente de votre départ.

Si du fait de votre carence ou du non-respect par vous-même des formalités administratives et/ou sanitaires en vigueur, vous ne pouvez être enregistré, votre voyage ne pourra en aucun cas vous être remboursé.

De même, vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement de la part de la société FITOUR en cas d'amendes et/ou paiement de droits résultants de l'inobservation et/ou du non-respect des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

Nous vous demandons de bien vouloir vous assurer que les noms figurant sur les titres de transport sont ceux figurant sur vos passeports, cartes d'identités et visas. Le cas échéant, des frais de modifications s'il est encore temps vous seront demandés ou dans le cas inverse FITOUR ne peut être tenu responsable et vous ne pouvez prétendre à aucun remboursement.

Article 9 : Droit de rétractation

« Absence de rétractation : Conformément à l'article L.121-20-4 du Code de la consommation, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation après avoir accepté le présent contrat. »

En conséquence, les prestations commandées sur le site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes conditions générales de ventes et l'utilisateur ne pourra pas invoquer le droit à rétractation.

9.1 Conditions d'annulation

L'annulation de votre commande pour quelle que raison que ce soit ne vous dispense pas du paiement intégral des sommes dont vous êtes redevable auprès de la société FITOUR. L'annulation auprès de nos fournisseurs (compagnies aériennes, tours opérateurs, réceptifs, hôteliers, etc ;..) entraîne des frais qui vous sont refacturés en fonction des barèmes d'annulation ci-après. Dans ces conditions nous vous conseillons vivement de contracter l'assurance annulation auprès de notre service réservation dès votre inscription sur un de nos voyages.

En règle générale les modifications, quelles qu'elles soient, sont traitées comme une annulation suivie d'une nouvelle commande, entraînant les frais d'annulation en vigueur.

En cas d'annulation pour quelle que cause que ce soit, les frais extérieurs au forfait et d'ores et déjà engagés par vous (délivrance des visas, autres documents de voyage, frais de vaccination...) ne peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement.

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée de votre fait pour quelque cause que ce soit ne donne lieu à aucun remboursement.

Toute annulation doit nous être signifiée par écrit (courrier, fax ou e-mail) dès que vous êtes avisé de la nécessité d'annuler votre voyage.

Lorsque vous avez souscrit une assurance annulation, nous vous rappelons qu'il vous appartient d'informer directement l'assureur de l'annulation ou de tout autre sinistre dans les conditions et délais indiqués au contrat figurant sur ce site.

9.2 Barème d'annulation

Les frais d'annulation sont ceux appliqués lorsqu'un voyageur annule sa participation. Sous réserve de mentions particulières dans le descriptif du voyage sélectionné le barème ci-dessous sera appliqué et les frais seront retenus selon la date d'annulation par rapport à la date de départ et selon le type de voyage. Des frais de constitution de dossier de 35 € par personne et les frais de dossier de 8 € par personne seront retenus.

a) Pour toutes les réservations de vols secs (CHARTERS ou REGULIERS) : 100 % du prix du voyage dans tous les cas.

b) Pour tous les voyages à forfait, les nuitées en hôtel, résidences hôtelières et locations de vacances :

- à + de 31 jours du départ = 10% du montant de la prestation
- de 30 à 21 jours du départ = 25 % du montant de la prestation
- de 20 à 08 jours du départ = 50 % du montant de la prestation
- de 07 à 03 jours du départ = 75 % du montant de la prestation
- de 02 au jour J = 100% du montant de la prestation

c) Pour TOUTES LES FORMULES : en cas de non-présentation ou de présentation hors délais sur le lieu de rendez-vous : 100 % du prix de la prestation.

d) Pour les voyages à la journée et spectacle : annulation avant et/ou après la date prévue = 100 % du montant du voyage.

e) Pour les voyages Croisières maritimes :

- plus de 99 jours avant le départ : 35 € par personne (frais de dossier non remboursable par l'assurance)
- de 99 à 61 jours avant le départ : 25% du montant du voyage
- de 60 à 31 jours avant le départ : 50% du montant du voyage
- de 30 à 07 jours avant le départ : 75% du montant du voyage
- de 06 à 6 jours avant le départ : 100% du montant du voyage.

f) Pour les voyages Croisières fluviales :

- plus de 99 jours avant le départ : 35 € par personne (frais de dossier non remboursable par l'assurance)
- de 99 à 61 jours avant le départ : 25% du montant du voyage
- de 60 à 31 jours avant le départ : 50% du montant du voyage
- de 30 à 15 jours avant le départ : 75% du montant du voyage
- moins de 15 jours avant le départ : 100 % du montant du voyage.

Ces frais d'annulation peuvent être couverts par l'assurance annulation, si celle-ci a été souscrite par l'acheteur lors de son inscription.

Seuls les frais de constitution, de dossier et le montant de l'assurance seront retenus.

Vous envisagez un report sur un autre voyage dans l'année en cours, nous vous remiserons alors vos frais de constitution et de dossier.

Aucun remboursement ne sera consenti si, pour quelques motifs que ce soit, le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la "convocation", ou, abandonne le voyage en cours de réalisation, ou, renonce à des prestations incluses dans le voyage vendu.

De même, s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son voyage (passeport, carte d'identité, visa, vaccinations...).

Annulation du fait du fournisseur :

Lorsque le client réserve un circuit ou un séjour dont la réalisation est subordonnée à un nombre minimum de participants, sa réservation est conclue sous la condition suspensive que le nombre minimal de participants soit atteint.

En cas d'annulation pour insuffisance de participants, au plus tard 21 jours avant la date du départ, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Dans ce cas, nous vous proposerons soit le report sur un autre voyage, soit le remboursement total des sommes versées sans aucune indemnité de part et d'autre. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

Les voyages aériens ou terrestres affrétés par FITOUR sont calculés sur un nombre de participants variant de 110 à 180 personnes. Les conditions spécifiques à chaque destination vous seront remises lors de votre réservation en ligne.

Article 10 : Les Assurances

Sauf mention expresse, aucune assurance annulation bagages n'est comprise dans les prix proposés.

FITOUR vous propose de souscrire au moment de votre commande une assurance conclue auprès de la compagnie ASSURINCO : une garantie multirisque ASSUR PLUS (annulation, perte / vol de bagages, rapatriement).

Une fois que vous avez souscrit une garantie, il n'est pas possible de la modifier ultérieurement et de la remplacer pour une autre garantie, ou de l'annuler. Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement.

Toutefois, si vous justifiez d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, vous avez la possibilité de renoncer sans frais à cette/ces assurance(s) dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

Article 11 : Service Après Vente

Il vous appartient de vous renseigner, avant toute prise de commande, sur les éventuels événements locaux tels que carnivals, fêtes religieuses, fêtes nationales, jours fériés, etc... qui pourraient affecter le bon déroulement de votre voyage. Aucune réclamation de ce fait ne pourra être adressée ultérieurement à la société FITOUR.

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée sur place au prestataire, en lui exposant vos griefs dans les vingt-quatre (24) heures suivant votre arrivée.

Si vous n'avez pu obtenir satisfaction, nous vous remercions de bien vouloir faire constater par écrit votre réclamation par le prestataire et de nous adresser une copie de ce document le plus tôt possible, dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de votre date de retour à :

FITOUR / SAV
4, Rue d'Aujou
46100 FIGEAC

Aucune suite ne sera donnée à une réclamation nous parvenant hors délais.

Un accusé de réception de votre courrier attestant de sa bonne réception et de sa prise en charge par le service concerné, vous sera adressé dans un délai de 7 jours maximum.

Dans la plupart des cas, la réponse définitive dépendra du délai de réponse du ou des prestataires concernés.

Aucune réclamation ou contestation de réponse n'est acceptée par téléphone. Un écrit doit être adressé au service concerné pour que le dossier soit réétudié.

Les frais de communication pour nous informer de votre insatisfaction restent à votre charge.

La société FITOUR commercialise des voyages individuels, toute réclamation doit donc être formulée individuellement (une par commande). Aucune suite ne sera apportée aux réclamations collectives ou pétitions.

En cas de perte ou de détérioration de vos bagages au cours du transport aérien, préalablement à toute réclamation auprès de notre service après vente, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne :

- en lui faisant constater la perte ou détérioration de vos bagages avant votre sortie de l'aéroport,
- puis en lui adressant une déclaration. Vous devez y joindre les originaux des pièces suivantes : titre de transport, déclaration de perte, coupon d'enregistrement de bagage. Si vous avez souscrit le contrat d'assurance assistance par notre intermédiaire (assistance et rapatriement), il vous appartient de faire la déclaration dans les délais prévus dans le dit contrat.

Concernant les retards d'avions, si vous avez souscrit un contrat d'assurance prévoyant ce type de réclamations, vous devez faire votre déclaration exclusivement auprès de la compagnie d'assurance. Seules les demandes accompagnées de tous les justificatifs prévus au contrat seront recevables par la compagnie d'assurance. Il n'incombe pas à la société FITOUR de faire quelque démarche que ce soit concernant ce point.

Article 12 : Médiation

En cas de différent qui viendrait à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution du contrat, l'utilisateur et FITOUR s'efforceront de trouver une solution à l'amiable.

A ce titre et en l'absence de suite estimée satisfaisante, par l'utilisateur ou par FITOUR, à une réclamation formulée dans des conditions stipulées à l'article 11 des présentes, la partie la plus diligente soumettra la différend au médiateur du tourisme et des voyages.

Pour la parfaite information de l'utilisateur, il lui est indiqué que le médiateur du tourisme et des voyages est une procédure gratuite pour lui, quand bien même il serait à l'initiative de sa saisine.

Pour en savoir plus : <http://mtv.travel>

La Médiation du Tourisme et du Voyage a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les clients et les fournisseurs de services de transport aérien, voyage et tourisme, signataires de la Charte de la Médiation du Tourisme et du Voyage, et représentés par leurs associations. Indépendant et impartial, le Médiateur du Voyage et du Tourisme est chargé de rapprocher les points de vue pour ouvrir la voie à une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal.

Après avoir informé votre agence FITOUR, son service en ligne ou le service après vente de FITOUR au siège social (4 rue d'Ajou 46100 FIGEAC) et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 30 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: www.mtv.travel

Article 13 : Responsabilité et garantie

Pour l'achat d'une prestation hors forfait telle que : un vol sec, une location de voiture ou un hôtel hors forfait, la société FITOUR intervient en qualité de simple intermédiaire entre vous et le prestataire.

La société FITOUR ne saurait répondre pour quelle que raison que ce soit de la responsabilité qui incombe exclusivement à ces prestataires.

Pour les voyages à forfait et les voyages sur mesure, nous apportons un soin tout particulier au choix de nos fournisseurs. En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de tout élément entrant dans le forfait, la responsabilité de la société FITOUR ne saurait être engagée, si cette inexécution ou mauvaise exécution est imputable à vous-même, à un cas de force majeure ou au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat.

La responsabilité de la société FITOUR se limite aux seules prestations réglées à l'agence, excluant ainsi toutes prestations achetées sur place.

La communication de l'existence de sites ou moteurs de recherches, et/ou leur facilité d'accès, via notre site, ne peut en aucun cas engager la responsabilité de la société FITOUR (ex : les locations de voitures).

Article 14 : Les photos

Nous nous efforçons de vous fournir des photos et illustrations donnant à l'utilisateur un aperçu des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet d'indiquer à l'utilisateur la catégorie ou le degré de confort mais ne sauraient engager FITOUR au delà de cet objet.

Article 15 : Protection des informations personnelles (CNIL)

Les informations que vous nous communiquez à l'occasion de votre commande ne seront transmises à aucun tiers en dehors des fournisseurs de services que vous avez commandés. Ces informations seront considérées par la société FITOUR et par ses fournisseurs comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de la société FITOUR et ses fournisseurs, pour le traitement de votre commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients de la société FITOUR en fonction de vos centres d'intérêts.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles vous concernant.

Pour cela il vous suffit de nous en faire la demande en ligne ou par courrier en nous indiquant vos noms, prénoms, adresses, e-mail et téléphone.

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Article 16 : Loi applicable

FITOUR est une société européenne de droit français. La loi applicable pour nos relations contractuelles est la loi française.

Informations vérité : la brochure 2016-17 ne se substitue pas au document approprié prévu à l'article R 2111-8 des conditions générales, lequel sont remise par le vendeur à l'inscription. En particulier, tous les prix, horaires, et itinéraires mentionnés dans les programmes ne sont pas contractuels et peuvent être modifiés. En raison des aléas toujours possibles dans les voyages, les participants sont avertis que ce qui leur est décrit constitue la règle mais qu'ils peuvent constater et subir des modifications, sans atteinte de l'intégrité du programme, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Inscriptions : toute inscription doit être accompagnée d'un acompte de 30 % du prix du voyage, le solde devant être versé au moins 30 jours avant le départ, sans rappel de notre part. Tout versement d'acompte tient lieu de confirmation et d'acceptation des conditions générales et particulières.

Les prix : nos prix sont établis de façon forfaitaire et exprimé toutes taxes comprises et par personne. Nos prix comprennent : voir détail de nos prix dans chaque programme. Ne sont pas compris : les boissons (sauf mention particulière) et toutes dépenses de nature personnelle, les frais de visas, les excursions facultatives, la garantie annulation, l'interruption de voyages et bagages (nous engageons vivement les participants aux voyages à souscrire une garantie couvrant la valeur de leurs bagages – valise et contenu – les bagages endommagés ou perdus au cours du transport aérien n'étant indemnisés que sur la base de la Convention de Varsovie), toutes dépenses extraordinaires consécutives à un évènement dont l'agence ne peut être tenue pour responsable (grèves, avions ou bateaux retardés, mauvaises conditions atmosphériques...).

Révision des prix : les prix indiqués dans notre brochure sont établis en fonction, notamment des données économiques suivantes : coût du transport, redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, de survol... dans les ports et aéroports, cours de devises, entrant dans la composition des prix de revient. Ces données économiques sont retenues à la date de l'édition de cette brochure (sauf mentions autres sur les programmes). FITOUR se réserve le droit de modifier les prix de cette brochure, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues à l'article 19 de la loi. Edition : le 28/07/2016

Variation du cours des devises, du transport, des taxes, des redevances : si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage, cette incidence serait intégralement répercutée (tant à la hausse qu'à la baisse). FITOUR pourra réclamer aux clients un supplément de prix jusqu'à 30 jours calendaires avant le départ. Le voyageur disposera alors de 8 jours à réception du nouveau prix de vente, pour accepter ou demander l'annulation de son inscription dans les conditions telles que décrites dans l'article R-211-11 du Code du tourisme. En cas d'absence de réponse dans ce délai, le voyageur sera réputé accepter le nouveau prix. Dans une telle hypothèse, FITOUR vous indique que les prestations en devise représentent en moyenne 50% du prix et que le transport représente en moyenne 25 à 30% du prix (pour les croisières la part ajustable atteint 70%). Dans l'éventualité de cette augmentation du prix de vente du forfait de base figurant sur le contrat de voyage (hors remises, suppléments et assurances) supérieur à 10%, le client aura la possibilité d'annuler son voyage, sans frais, dans les 8 jours selon la notification de l'augmentation et d'obtenir le seul remboursement des sommes déjà versées.

Avantages financiers : nos remises s'appliquent sur le forfait de base, à l'exclusion des suppléments chambre ou cabine individuelle, transferts aux aéroports ou gares maritimes, frais de visa, liaison en taxi, et tout autre supplément s'ajoutant au prix du voyage. Sauf disposition contraire, les réductions de prix et offres spéciales mentionnées dans la brochure, sur les prospectus et sur le site internet FITOUR ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres promotions ponctuelles. Les promotions ne concernent pas les clients ayant déjà effectués leur réservation à la date de l'offre. Aucun remboursement ne pourra être effectué dans ce cas.

Durée du voyage : elle est calculée en nombre de nuits et inclut les temps de transport et de transfert. Ladite durée ne correspondant pas forcément à un nombre déterminé de journée entière. Le voyage débute au jour de convocation à l'aéroport ou au point de départ de votre voyage. Si, en raison de circonstances extérieures à FITOUR (changement des horaires par les transporteurs, travaux sur les routes, intempéries ...) la 1ère et la dernière journée se trouve écourtée par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourra avoir lieu. De même, si le séjour du client est prolongé les prestations supplémentaires resteront à sa charge. Nous sommes d'autre part tributaire des horaires parfois fluctuant des compagnies aériennes qui peuvent être modifiés même à quelques heures du départ. Les horaires indiqués ne sont jamais un élément contractuel du billet de transport et ne peuvent engager ni la responsabilité des compagnies, ni celle de FITOUR, ni celle de l'agent de voyages. Dans tous les cas les horaires de retour vous sont confirmés sur place par nos représentants.

Annulations du fait du client : si un voyageur annule sa participation à un voyage, les frais retenus qui lui sont appliqués se calculent de la façon suivante (sauf mention particulière lors votre inscription).

Voyage en autocar* : Plus de 30 jours avant le départ, les sommes versées seront remboursées sous retenue des frais de constitution de dossier, de 45 € par personne et du montant de l'assurance (si souscrite)

Entre 30 et 21 jours avant départ : 25 % du prix du voyage ;

Entre 20 et 08 jours avant départ : 50 % du prix du voyage ;

Entre 07 et 03 jours avant départ : 75 % du prix du voyage ;

De 02 jours au jour J : 100 % du montant du voyage.

Voyage aérien* : ce type de voyage est soumis à conditions d'annulations propres aux compagnies, communiquées au moment de l'inscription.

Croisière fluviale et maritime* : ce type de voyage est soumis à conditions d'annulations propres aux compagnies, communiquées au moment de l'inscription. *Pour certains voyages, les conditions peuvent être différentes et s'adapter à celles de nos prestataires, elles vous seront remises lors de votre inscription sur votre contrat.

Pour éviter les désagréments liés au paiement de frais d'annulation, le client peut souscrire une assurance spécifique en option (Nous vous conseillons

vivement de souscrire l'assurance Assur Plus du Cabinet ASSURINCO de Toulouse), toutefois les frais de dossier ainsi que le montant de l'assurance ne sont jamais remboursables. Aucun remboursement ne peut intervenir si les clients ne se présentent pas aux heures et lieux mentionnés, de même s'il ne peut présenter les documents de polices exigés pour son voyage (passeport, visa, carte d'identité et pour les mineurs autorisation de sortie du territoire).

Cession de contrat : le(s) cédant(s) doit impérativement informer l'agence, de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage (15 jours pour une croisière), en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse du ou des cessionnaires et des participants au voyage en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage. Cette cession entraîne, conformément à l'article R211-9 du code du tourisme, les frais suivants à acquitter par le(s) cédant(s) :

- jusqu'à 30 jours avant départ : 25 € par pers.
- de 29 à 15 jours avant départ : 50 € par pers.
- de 14 à 7 jours avant départ : 155 € par pers.

Dans certains cas, sur justificatifs, les frais de cession pourront être plus élevés. Notamment lorsqu'entre en compte des modifications à effectuer auprès des compagnies aériennes ou maritimes.

Annulation du fait de l'organisateur : nous nous réservons le droit d'annuler au plus tard 30 jours avant le départ, un voyage qui ne réunirait pas un nombre minimum de participants (minimum de 20 participants). Dans ce cas, nous vous proposerons soit le report sur un autre voyage, soit le remboursement total des sommes versées sans aucune indemnité de part et d'autre. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

Responsabilité des transporteurs : les conséquences des accidents/incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution des transports aériens, sont régies par les dispositions de la Convention de Montréal ou les réglementations locales régissant les transports nationaux des pays concernés. FITOUR ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celles des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou transports de passagers. Le transport aérien est réalisé en classe économique sur des compagnies charters ou low cost ou de vols réguliers, IATA ou non. Les nombreuses rotations des appareils et surtout des impératifs de sécurité qui priment sur tout, peuvent parfois entraîner des retards compte tenu de l'augmentation importante du trafic. Nous nous conformons alors aux règles en usage dans toutes les compagnies aériennes. Néanmoins le retard éventuel subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit. Si conformément à la réglementation européenne en vigueur, le passager refuse l'embarquement dans le cas d'un retard de vol aérien de 5h ou plus, il ne pourra prétendre au remboursement des prestations terrestres.

Conditions spéciales vols affrétés ou vols réguliers : Toute place non utilisée (aller ou retour) ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement même dans le cas d'un report de date. Les organisateurs FITOUR se réservent éventuellement le droit de remplacer le transporteur aérien indiqué sur les plans de transport, de modifier les horaires et/ou de modifier les types d'appareils, de regrouper sur une même ville de départ à l'aller comme au retour, plusieurs autres villes de départ, et d'acheminer les participants par voie terrestre ou par tous itinéraires vols réguliers possibles vers les lieux de séjour dans le cas où le minimum de participants par ville n'est pas atteint. Ce minimum varie selon les capacités totales des appareils. Un changement d'aéroport peut se produire, nous ne pourrions être tenus pour responsables des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de causes indépendantes de notre volonté. De plus, en raison des délais de rétrocession des places, nous nous réservons le droit de remplacer une compagnie aérienne précitée par tout autre compagnie, membre de l'association des transporteurs aériens (IATA), ce qui peut nous amener à décaler les dates du voyage. Conformément au décret n°2007- 669 du 2 mai 2007, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou du fait, susceptibles de réaliser le vol acheté, ainsi que de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assumera le(s) vol(s). En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance. En vertu de l'article 9, règlement Européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste noire des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté Européenne peut être consultée en agence et sur site internet : www.dgac.fr. Les prix indiqués de nos voyages aériens affrétés (Venise au départ de Brive-Vallée de la Dordogne) sont établis au 28/07/2016). Toute modification et notamment une modification des taux de change ou des conditions de transport, peut entraîner un changement de prix qui n'interviendra jamais à moins d'un mois du départ.

Votre place dans l'autocar : les autocars utilisés pour nos circuits "tout autocar" sont des véhicules récents, comportant tous les aménagements de confort : air conditionné, toilette, repose pieds réglables, lecteurs DVD et CD, radio... Les places dans l'autocar vous seront attribuées lors de votre inscription (sauf mention particulière), et à titre définitif durant toute la durée du voyage. Pour les voyages en avion, nous ne pouvons pas utiliser notre propre matériel ; aussi, celui que nous affrétons auprès de nos prestataires peut comporter un aménagement différent du nôtre. Il est donc impossible d'attribuer les places que vous avez réservées. Néanmoins, nous nous efforçons de respecter l'ordre chronologique des places qui vous ont été attribuées (attention : nous ne pouvons pas vous garantir celle-ci lors du transfert de votre région au lieu de rendez-vous (et vice et versa)).

Nombre de participants : nous limitons le nombre de participants pour certains voyages : si la dernière inscription enregistrée est celle d'un couple ou de 2 amis voyageant ensemble, nous nous réservons le droit de dépasser le nombre de participants normalement prévus sur le voyage.

Douanes : les tolérances admises par le service des douanes vous seront communiquées. Vos appareils photographiques et caméras doivent être plombés ou munis d'un certificat d'identité délivré par la douane française. De même pour les bijoux ou objets de valeur achetés à l'étranger.

Noms et classement des hôtels : le nom des hôtels mentionnés est celui de l'établissement que nous vous avons réservé. Si pour des raisons indépendantes de notre volonté il ne pouvait être assuré, il serait remplacé par un établissement de catégorie similaire. Les catégories hôtelières mentionnées correspondent à la classification officielle dans le pays concerné. Les chambres individuelles sont souvent moins agréables que les chambres doubles (superficie, emplacement, équipement), malgré le supplément de prix. Compte tenu de ces réserves, nous ne pouvons pas prendre en considération les réclamations concernant le confort des chambres individuelles.

Chambres ou cabines à partager : les inscriptions en chambre à partager ne font l'objet d'aucune assurance quant à la fourniture et si aucun partenaire n'a été trouvé au moment du règlement du solde du voyage, le supplément "chambre individuelle" devra être acquitté avec ce solde. Chambre triple : très souvent la chambre sera une chambre double à laquelle l'hôtelier aura ajouté un 3ème lit simple ou un canapé au détriment de l'espace et du confort, surtout lorsqu'il s'agit du 3ème adultes. Les voyageurs désirant utiliser, malgré ces réserves, une chambre triple, ne pourront prétendre à aucune réduction, ni indemnité, en cas de non satisfaction.

Bagages : Le client reste personnellement responsable de ses bagages pendant toute la durée de son voyage. FITOUR n'est pas responsable des objets, papiers et valeurs laissés dans les autocars ou oubliés dans les hôtels, restaurants, avions ... Il en est de même en cas de vol ou de perte. FITOUR ne sera pas tenu de rechercher et de réexpédier lesdits objets aux clients.

Formalités administratives et sanitaires pour les ressortissants français : Toutes les informations relatives aux documents administratifs en cours de validité que le client doit posséder et aux formalités administratives et sanitaires à accomplir ses frais et sous sa responsabilité sont notifiés dans le contrat au moment de votre réservation. Le client doit également s'adresser aux consulats ou ambassades des pays de destinations, transit ou escales ou vérifier les documents exigés en consultant les fiches pays du site diplomatie.gouv.fr.

L'état civil de chaque client inscrit sur le contrat de voyage doit être strictement identique à celui figurant sur ses papiers. Sauf mention spéciale portée au programme, pour tous les voyages à l'étranger, les clients doivent être en possession d'une carte d'identité en cours de validité (moins de 10 ans - nous vous invitons à prendre connaissance de ce lien concernant l'extension de validité des cartes d'identité : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/vivre-a-l-etranger/la-presence-francaise-a-l-etranger-4182/article/extension-de-la-duree-de-validite>) ou d'un passeport en cours de validité (moins de 10 ans et valable 6 mois après la date de retour). Si un visa est nécessaire, FITOUR se chargera de son obtention sur demande des clients, le client devant alors adresser son passeport à son agence au moins 1 mois avant le départ. (conditions selon les pays)

R ressortissants étrangers : ils doivent se signaler comme tels lors de l'inscription. Ils doivent se conformer à la législation du pays d'origine et à celle du pays visité. Ils devront se renseigner directement auprès des autorités des pays traversés. FITOUR ne supportera pas les frais supplémentaires ou les frais d'annulation résultant de l'impossibilité dans laquelle serait un client de présenter les documents requis et de participer au voyage.

Service clientèle : toute demande relative à un remboursement de prestation non fournie, devra nous être transmise par l'intermédiaire de votre agence par courrier recommandé dans un délai de 8 jours suivant le retour de votre voyage, et accompagnée d'une attestation signée du prestataire de services concerné ou du guide accompagnateur du voyage. Aucun remboursement ne peut être accordé pour une prestation non utilisée du fait du voyageur.

Situations particulières : au moment de l'inscription, le client doit attirer l'attention de l'agent de voyages sur toute particularité le concernant susceptible d'affecter le déroulement du voyage. Par conséquent, nous nous réservons le droit de refuser l'inscription, la participation le jour du départ ou d'interrompre le voyage à toute personne dont la tenue, la conduite, l'état physique ou mental seraient de nature à nuire au bon déroulement du voyage. De par ses obligations professionnelles et ses devoirs envers l'ensemble des participants, le guide-accompagnateur n'est pas en mesure d'aider les personnes ne pouvant pas assurer individuellement leurs déplacements. Il est obligatoire aux voyageurs susceptibles de se trouver dans cette situation de se faire accompagner par une personne. L'inscription à l'un de nos voyages en brochure implique l'adhésion complète aux conditions de vente générales et particulières.

ASSURPLUS : Vos vacances réussies,

La protection en plus !

FITOUR vous conseille en assurance. Dans un souci de répondre à toutes vos attentes en matière d'assurance voyages, nous vous conseillons le choix de la sécurité avec la formule assurance "ASSURPLUS" du Cabinet ASSURINCO à Toulouse

Renseignements auprès de votre agence.

[Renseignements auprès votre agence. Conditions Générales de Vente disponibles en agence.](#)

• Conditions générales de vente •

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

FITOUR a souscrit auprès de la compagnie HISCOX RCP0229693 (par ASSURINCO) un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

Extrait du Code du Tourisme :

Article R.211-3 :

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R.211-3-1 :

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R.211-4 :

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9,

R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R.211-5 :

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-6 :

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R.211-7 :

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R.211-8 :

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

Article R.211-9 :

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

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par

ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R.211-10 :

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

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

Article R.211-11 :

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

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

www.fitour-travel.com / www.fitour-voyages.com - Fitour Voyages - IM046100001 (Atout France)

Retrouvez-nous sur facebook : <https://fr-fr.facebook.com/pages/FITOUR-Voyages/226181640731474>