

# Conditions générales de contrat et de voyage

## 1. Conclusion du contrat

### 1.1 Réserve

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez aux voyages Frantour. Un contrat entre vous-même et Frantour Suisse SA, ci-après «Frantour», prend effet avec l'enregistrement sans réserve de votre inscription, celle-ci pouvant être effectuée par écrit, par téléphone, en ligne sur Internet ou en vous rendant personnellement à votre agence de voyages. Dès ce moment entrent en vigueur pour vous-même et pour Frantour les droits et devoirs découlant du contrat; nous vous recommandons donc de lire attentivement les conditions de contrat et de voyage précisées ci-après.

### 1.2 Objet du contrat

Frantour s'engage à organiser votre voyage du début jusqu'à la fin et à fournir les prestations convenues, conformément aux données et descriptions figurant dans les catalogues et autres publications Frantour. Les souhaits particuliers ne feront partie intégrante du contrat que s'ils ont été acceptés et confirmés sans réserve et par écrit par votre bureau de réservation. En tant que participant au voyage, vous vous engagez à payer le prix convenu dans les délais impartis et à vous procurer les documents de voyage requis. Vous vous occupez personnellement de votre voyage jusqu'à la gare de départ de la relation ferroviaire internationale, jusqu'à l'aéroport en Suisse ou au port d'embarquement. Vous vous engagez à être présent à votre lieu de départ au jour et à l'heure prévus.

## 2. Prix

Les prix applicables sont ceux qui figurent dans les catalogues resp. dans les cahiers des prix et autres publications Frantour. Ils sont exprimés en francs suisses, payables au comptant et incluent la TVA perçue en Suisse.

### 2.1 Frais de dossier

En cas de réservation à court terme, les coûts de communication (téléphone, téléfax, etc.), d'envoi par courrier rapide et autres frais sont à votre charge. Pour les réservations d'arrangements «arrêstres» uniquement, c'est-à-dire sans prestation de transport (par ex. hôtel seul), nous percevons des frais de Fr. 50.- par dossier (Fr. 15.- par personne/au max. Fr. 60.- par dossier pour les voyages intervalles et parcs à thèmes). Nous nous réservons le droit de limiter les réservations sans transport à certaines dates; les transferts ne sont pas inclus. Si, pour des destinations et établissements programmés, vous souhaitez une formule de voyage ou de séjour différente de celle que nous proposons (par ex. itinéraire différent), nous nous efforçons de répondre à votre demande. Nous facturons dans ce cas des frais de traitement de Fr. 30.- par commande.

### 2.2 Frais forfaitaires par commande

Nous attirons votre attention sur le fait que votre bureau de réservation percevra, en plus des prix publiés dans nos catalogues, des frais pour la réservation et la gestion du dossier, en particulier une taxe forfaitaire par commande.

### 2.3 Paiement

Un acompte doit être versé lors de la conclusion du contrat.

Le solde doit parvenir au bureau de réservation au plus tard 14 jours avant le départ. En cas d'inscription dans les 14 jours avant le départ, la totalité du prix est exigible à réception de la facture/confirmation.

Si ces modalités de paiement ne sont pas respectées, Frantour est en droit d'annuler le voyage et de percevoir des frais d'annulation et de dossier (cf. 3.2). En cas de réservation électronique (en ligne), l'intégralité du prix du voyage est payable lors de l'inscription, par carte de crédit.

### 2.4 Adaptation des prix

Les prix publiés sont basés sur les tarifs, taux de change et taxes en vigueur lors de la publication des catalogues. Frantour se réserve expressément le droit de modifier les prix publiés. Le cas échéant, les modifications vous seront signalées par votre bureau de réservation avant la conclusion du contrat.

Frantour se réserve également le droit d'augmenter les prix publiés après la conclusion du contrat, notamment en raison:

- d'une hausse du coût des transports, par ex. du prix des carburants
  - de l'introduction/augmentation des taxes et redevances officielles, par ex. taxes d'aéroport, taxes de sécurité, taxes de séjour
  - d'une modification des taux de change
  - d'une hausse de prix consécutive à des mesures officielles, par ex. TVA.
- Si Frantour est contraint de majorer les prix pour l'une des raisons précitées, la différence de prix vous sera communiquée au plus tard 22 jours avant votre départ.

Si la hausse dépasse 10% du prix confirmé lors de l'inscription, vous êtes en droit de résilier le contrat sans frais, par écrit, dans les 5 jours suivant notre notification. Les paiements déjà effectués vous seront alors intégralement remboursés, ou crédités si vous optez pour un autre voyage Frantour. A défaut de nouvelles de votre part dans les 5 jours, nous considérons que vous acceptez l'augmentation (le délai de 5 jours est respecté si votre lettre est postée en Suisse le 5<sup>e</sup> jour).

## 3. Vous modifiez ou annulez votre réservation

### 3.1 Frais de dossier

En cas de modification (par ex. changement de nom, de date de départ, d'hôtel) ou d'annulation de l'inscription intervenant avant le délai d'entrée en vigueur des frais d'annulation (cf. 3.2), des frais de Fr. 60.- par personne (au maximum Fr. 120.- par dossier) sont perçus afin de couvrir nos frais de travail. A ces frais peuvent s'ajouter d'éventuels frais de communication (téléphone, téléfax, etc.), les primes d'assurance, les frais d'annulation des places de train, d'avion, de spectacles, etc.

### 3.2 Frais d'annulation

Selon le délai dans lequel intervient votre annulation, une indemnité est perçue en plus des frais de dossier et autres frais mentionnés sous 3.1. Cette indemnité est calculée en pourcentage du prix total de votre arrangement. Les frais de dossier (cf. 2.1) restent dus dans leur intégralité.

La date prise en compte pour déterminer le délai est celle à laquelle le bureau de réservation ou Frantour reçoit votre avis écrit (lettre recommandée accompagnée des documents de voyage).

**3.2.1 Forfait train + séjour ou avion + séjour, hôtel seul (sauf intervalles), voiture de location, circuit, croisière, séjour de thalassothérapie et de bien-être**

- 30 à 15 jours avant le départ: 30% du prix global
- 14 à 8 jours avant le départ: 50% du prix global
- 7 à 1 jour(s) avant le départ: 80% du prix global

**3.2.2 Hôtel seul, dans le cas des voyages intervalles uniquement**

- 14 à 4 jours avant le départ: 30% du prix global
- 3 à 1 jour(s) avant le départ: 50% du prix global

**3.2.3 Location meublée, mobilhome, traversée en bateau, vol charter**

- 30 à 15 jours avant le départ: 50% du prix global
- 14 à 1 jour(s) avant le départ: 100% du prix global

**3.2.4 Séjour à Disneyland® Paris**

- 45 à 28 jours avant le départ: 20% du prix global
- 27 à 8 jours avant le départ: 80% du prix global
- 7 à 1 jour(s) avant le départ: 100% du prix global

**3.2.5 Annulation le jour du départ ou non-présentation:**

- 100% du prix global

**3.2.6 Des dérogations** demeurent réservées, des frais pouvant s'ajouter à ceux stipulés ci-contre, notamment dans les cas ci-après.

### 3.2.6.1 Voyage en train

Pour certains pays ou tarifs spéciaux, une pénalité est facturée en cas de modification ou annulation.

**France, Benelux, Espagne, Londres:** 50% du prix du billet dans les 21 à 15 jours avant le départ; 100% du prix du billet dans les 14 jours avant le départ

**Italie:** 100% du prix du billet dans les 14 jours avant le départ

**Train à «prix futé»:** 100% du prix du billet dès la confirmation

### 3.2.6.2 Voyage en avion

Les changements (de nom, de vol, etc.) et l'annulation des réservations sont soumis aux conditions très strictes définies par chaque compagnie aérienne et assortis de frais équivalant à jusqu'à 100% du prix du billet.

**Avion à «prix futé» et combinaison train + avion:** toute modification ou annulation est facturée à 100% du tarif vigoureux.

### 3.2.6.3 Offer early booking

Une modification intervenant après la validité de l'offre peut occasionner l'annulation de la réduction.

### 3.3 Assurance frais d'annulation

Cf. 8.

### 3.4 Personne de remplacement

Si vous devez renoncer au voyage réservé, vous êtes en droit de vous faire remplacer par une autre personne, pour autant que:

- la personne de remplacement accepte de reprendre votre arrangement aux conditions du contrat;
- les prestataires de services impliqués acceptent le changement. Les compagnies aériennes excluent les changements de réservation pour certains vols à tarif spécial;
- la personne de remplacement remplisse toutes les exigences requises pour le voyage (passeport, visa, etc.) et qu'aucune disposition légale ou prescription des autorités ne s'oppose à sa participation.

La personne de remplacement et vous-même êtes solidairement responsables de l'acquiescement du montant du voyage, ainsi que des éventuels frais supplémentaires occasionnés par votre désistement (cf. 3.1).

## 4. Réclamations

**4.1** Si le voyage ne correspond pas à la description que nous en avons donnée dans nos catalogues, ou si les prestations ne sont pas celles dont nous avons convenu avec vous par contrat, ou encore si vous subissez un dommage, vous devez le signaler aussitôt au guide Frantour, au représentant local de Frantour ou, à défaut, au prestataire de services concerné, qui s'efforcera de remédier à la situation. Cette condition est indispensable à la prise en considération ultérieure de toute prétention à dommages-intérêts envers Frantour.

**4.2** Si le guide Frantour, le représentant local de Frantour ou le prestataire de services concerné ne peut apporter de solution adéquate au défaut constaté ou au préjudice subi dans un délai raisonnable, vous devez lui en demander confirmation par écrit. Vous êtes alors en droit de remédier vous-même à la situation si une part importante des prestations convenues n'est pas ou mal fournie. Les frais qui en découlent vous seront remboursés sur présentation des pièces justificatives dans la limite des prestations prévues dans le contrat (catégorie d'hôtel, moyen de transport, etc.).

**4.3** Votre réclamation ou demande de dédommagement doit nous être adressée par écrit dans les 30 jours suivant la fin du voyage prévue dans le contrat, accompagnée de l'attestation du guide ou du représentant Frantour ou du prestataire de services concerné et autres pièces justificatives. En cas de non-observation de ces prescriptions, vous perdez droit à toute indemnité.

## 5. Vous devez interrompre votre voyage

Si, pour une raison ou une autre, vous devez mettre prématurément un terme à votre voyage, Frantour ne peut vous rembourser le prix de l'arrangement. Toutefois, nous nous efforçons de vous rétrocéder au moins partiellement l'équivalent des prestations qui n'auront pas été fournies.

Notre assurance annulation + assistance couvre les frais de rapatriement si vous devez interrompre votre voyage pour cause de maladie, accident, etc.

## 6. Modification du programme ou annulation du voyage par Frantour

### 6.1 Modification du programme

Frantour se réserve expressément le droit, si des circonstances imprévues l'exigent, de modifier le programme du voyage ou certaines prestations convenues (par ex. moyen de transport, compagnie aérienne, hébergement, etc.). Ces éventuelles modifications vous seront signalées par votre bureau de réservation avant votre inscription. Les changements d'horaires (train, avion, bateau, etc.) demeurent également réservés.

Nous nous réservons en outre le droit de modifier le programme de voyage ou certaines prestations après votre inscription; nous vous en informerons alors le plus rapidement possible. Si ce changement affecte un élément essentiel du contrat ou s'il entraîne une majoration du prix supérieure à 10%, vous êtes en droit d'annuler le voyage dans les 5 jours après réception de notre notification (cf. 2.3).

### 6.2 Annulation du voyage

**6.2.1** Frantour peut être amené à annuler un voyage pour cause de participation insuffisante, notamment dans le cas des circuits en autocar, voyages accompagnés, etc. Nous vous en informerons alors suffisamment tôt, au plus tard 22 jours avant le départ.

**6.2.2** Frantour peut également être contraint d'annuler le voyage en cas de force majeure (par ex. catastrophes naturelles, épidémies, troubles politiques) ou d'événement imprévisible ou inévitable. En cas d'annulation pour les raisons susmentionnées, nous nous efforçons de vous proposer un voyage de remplacement de qualité équivalente. Si le prix de ce dernier est inférieur au prix initialement fixé, nous vous rembourserons la différence. Votre participation au voyage de remplacement doit nous être confirmée par écrit dans les 5 jours suivant notre notification. En revanche, si aucun voyage de remplacement ne peut vous être proposé ou si vous n'acceptez pas notre proposition, nous vous rembourserons intégralement les montants versés. Tout autre dédommagement est exclu.

## 7. Responsabilité

### 7.1 Généralités

Si les prestations prévues par contrat n'ont pas été fournies, ou si elles l'ont été de manière imparfaite, ou encore si vous avez subi un dommage auquel il n'aura pas pu être remédié, Frantour vous indemnise, pour autant que le manquement soit imputable à Frantour ou à ses prestataires de services. Notre responsabilité ne porte toutefois que sur le préjudice direct et est limitée à deux fois le prix de l'arrangement par personne.

### 7.2 Limitations de responsabilité

Si des conventions internationales ou lois nationales prévoient des limitations à la réparation de dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat par Frantour ou l'un de ses prestataires, Frantour est en droit de s'en prévaloir. Notre responsabilité est alors limitée aux dispositions prévues par ces conventions internationales ou lois nationales.

## 7.3 Exclusions de responsabilité

Frantour n'assume aucune responsabilité lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat ou le dommage subi est imputable à:

- un manquement de votre part avant ou durant le voyage
- un manquement imprévisible ou insurmontable imputable à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues par le contrat
- un cas de force majeure, une grève ou tout autre événement que Frantour ou les prestataires concernés ne pouvaient pas prévoir ou contre lequel ils ne pouvaient rien.

### 7.4 Dommages corporels, accidents

Frantour répond des dommages directs en cas d'accident, coups et blessures ou décès survenus durant le voyage, pour autant qu'ils résultent d'une faute imputable à Frantour ou aux prestataires de services mandatés. Demeurent réservées les conventions internationales, lois nationales ainsi que les présentes conditions de contrat et de voyage (cf. 7.2).

### 7.5 Autres dommages

Frantour répond des autres dommages (par ex. dommages matériels) pour autant qu'ils résultent d'une faute imputable à Frantour ou aux prestataires de services mandatés. Notre responsabilité se limite aux dommages directs et le dédommagement à deux fois le prix de l'arrangement par personne, sous réserve des limitations de responsabilité découlant de conventions internationales, de lois nationales ou des présentes conditions de contrat et de voyage (cf. 7.2).

### 7.6 Manifestations locales, excursions

Vous pouvez choisir, durant votre voyage, de prendre part à des manifestations ou à des excursions proposées par des entreprises locales. Frantour n'assume aucune responsabilité en cas de dommage survenu au cours de ces manifestations et excursions dans la mesure où elles ne sont pas organisées par Frantour.

### 7.7 Prestations isolées

Si les prestations de Frantour se limitent à l'organisation du transport (train, avion, bateau) ou à la fourniture d'une voiture de location, à la location de places de spectacles, etc., Frantour n'agit qu'en qualité d'intermédiaire et n'est pas responsable de l'exécution du contrat. Les conditions de l'entreprise mandataire (compagnie de transport, société de location de voitures, etc.) sont alors applicables.

### 7.8 Responsabilité hors contrat

La responsabilité hors contrat se base sur les dispositions légales y relatives. Pour d'autres dommages (c'est-à-dire des dommages non corporels), la responsabilité est en tout cas limitée à deux fois le prix de l'arrangement par personne et au préjudice direct, pour autant que les conventions internationales ou les lois nationales ne prévoient pas de limitation ou d'exclusion de responsabilité.

### 7.9 Garantie

Frantour fait partie du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage et vous garantit à ce titre les montants versés lors de la réservation de votre voyage à forfait. Pour davantage d'informations, consultez la brochure «Un voyage aller et retour garant», disponible dans votre agence de voyages affiliée au Fonds de garantie, ou le site [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch).

## 8. Assurances

### 8.1 Annulation

Frantour a conclu un contrat collectif d'assurance annulation + assistance. Si vous n'êtes pas en mesure de participer au voyage, l'assurance prend en charge les frais d'annulation à concurrence du montant de l'arrangement. Cette assurance est obligatoire, son prix par personne est de Fr. 29.- (Les Villes) resp. Fr. 40.- (Les Vacances); les prestations contractuelles sont celles figurant sur la police remise avec vos documents de voyage. En cas d'annulation, la prime reste due. Si vous êtes déjà couvert par une assurance privée, vous pouvez renoncer à la nôtre lors de la réservation. Vous êtes alors personnellement responsable du paiement des frais d'annulation.

### 8.2 Assistance

L'assurance frais d'annulation inclut également une assistance en cas d'urgence. Frantour vous recommande la conclusion d'assurances complémentaires telles qu'assurance bagages, responsabilité civile à l'étranger, etc.

## 9. Spectacles

Frantour vous offre la possibilité de réserver des places pour des spectacles et autres manifestations culturelles ou sportives. Les frais de réservation s'élèvent à Fr. 30.- par dossier (Fr. 10.- pour les expositions). La réservation d'un arrangement ne doit cependant pas être subordonnée à l'obtention de ces billets; en cas d'annulation d'un arrangement pour cause de non-obtention des places, Frantour se réserve le droit de facturer les frais d'annulation (cf. 3.2).

La réservation est considérée comme ferme dès l'instant où elle vous est confirmée, par téléphone ou par écrit. En cas d'annulation, les billets confirmés ne peuvent pas être remboursés. Une modification de réservation est considérée comme une annulation et taxée comme telle.

Dans la plupart des cas, le prix réel du billet est majoré d'une commission d'intermédiaire correspondant à env. 25% de la valeur faciale (davantage dans certains cas exceptionnels).

## 10. Prescriptions sanitaires, d'entrée et de visa

**10.1** Nos catalogues mentionnent les prescriptions en vigueur lors de la publication des programmes en matière de passeport et de visa et, si nécessaire, de santé. Si vous êtes ressortissant d'un pays autre que ceux mentionnés, votre consulat ou votre bureau de réservation vous informe des formalités requises.

**10.2** Vous êtes personnellement responsable du respect des prescriptions en matière de passeport, de visa, de santé et de change. Si, en raison du non-respect de ces prescriptions, vous êtes obligé de renoncer au voyage, les conditions d'annulation sont applicables. De même, si un pays refuse de vous admettre sur son territoire, les frais de rapatriement sont à votre charge.

## 11. Médiateur

**11.1** En cas de litige entre vous-même et Frantour ou l'agence de voyages auprès de laquelle vous avez effectué votre réservation, nous vous conseillons, avant de soumettre ce litige à un tribunal, de vous adresser au médiateur indépendant de la branche suisse du voyage, qui s'efforcera de trouver une solution équitable.

**11.2** Adresse du médiateur

Ombudsman de la branche suisse du voyage

Case postale, 4601 Olten

[www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)

## 12. Droit applicable et for juridique

Seules les dispositions du droit suisse sont applicables en cas de rapports juridiques entre vous-même et Frantour. Les plaintes à l'encontre de Frantour Suisse SA doivent être déposées au siège de la société: 3, place Cornavin, 1201 Genève. Contacts sous [www.frantour.ch](http://www.frantour.ch).