

Les conditions ci-après concernent nos offres «Select» et «Dynamic». Sont dénommées «Select» les offres à prix fixe des catalogues et autres publications Frantour • railtour. «Dynamic» désigne les offres accessibles via nos systèmes de réservation électronique en agence de voyages ou sur Internet et dont le prix et le contenu peuvent varier au jour le jour. Les offres «Dynamic» sont souvent assorties de conditions de modification et d'annulation plus restrictives et d'une émission dématérialisée des documents de voyage (e-documents).

#### 1. Conclusion du contrat

##### 1.1 Réservation

Un contrat entre vous-même et Frantour • railtour prend effet avec l'enregistrement sans réserve de votre inscription 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 • railtour 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 • railtour s'engage à organiser votre voyage du début jusqu'à la fin et à fournir les prestations prévues, conformément aux données et descriptions figurant dans nos catalogues et autres publications (offres «Select»), ou dans nos systèmes de réservation électronique en agence de voyages et sur Internet (offres «Dynamic»). 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. Nos prix occupent 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 des offres «Select» figurent dans les catalogues, cahiers des prix et autres publications Frantour • railtour. Dans le cas des offres «Dynamic», seul fait foi le prix final sur la confirmation écrite de votre agence de voyages ou, pour Internet, sur le masque de confirmation en ligne. Nos prix sont exprimés en francs suisses, payables à l'avance, y compris la TVA perçue en Suisse. S'agissant des offres «Dynamic», les prix affichés par les systèmes de réservation électronique en agence de voyages ou sur Internet sont généralement les prix du jour, par nature soumis à variations. Les prix sur d'éventuelles copies d'écran transmises ou imprimées à un instant donné sont donc toujours sous réserve de modification tant que la réservation n'est pas faite de manière ferme et définitive. De même, toute modification (par ex. nombre de chambres/type de chambre/changement de lieu) impliquant l'annulation de la réservation initiale, le prix de la nouvelle réservation peut alors s'avérer supérieur au prix initial, les hôtels à prix dynamique ajustant leurs tarifs dans les systèmes au jour le jour, en fonction de l'occupation.

Les éventuelles taxes de séjour ou autres taxes locales ne sont généralement pas incluses dans nos prix; elles sont encaissées sur place par l'hôtelier.

##### 2.1 Adaptation des prix

Les prix des offres «Select» sont basés sur les tarifs, taux de change et taxes en vigueur lors de la publication des catalogues. S'agissant des offres «Dynamic», nous nous référons aux spécificités énoncées ci-dessus (cf. 2). Frantour • railtour se réserve expressément le droit de modifier les prix, quel que soit le type d'offre. Le cas échéant, les modifications vous seront signalées par votre bureau de réservation avant la conclusion du contrat.

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

- d'un renchérissement du transport, par ex. hausse du prix des carburants, des tarifs ferroviaires ou aériens, changement de classe de réservation pour les vols, changement d'itinéraire en cas de grève
- de l'introduction/augmentation des taxes et redevances officielles, par ex. taxes d'aéroport, taxes de sécurité, éco-taxes, taxes de séjour, redevances culturelles, etc.

- d'une modification des taux de change
- d'une hausse de prix consécutive à des mesures officielles, par ex. TVA
- d'un changement de programme ou d'une hausse de prix des prestations complémentaires telles que billets pour les transports en commun, visites et excursions, spectacles

- d'une erreur évidente dans la saisie ou la transmission des données ayant pour conséquence un prix anormalement bas (par ex. 0,-)
- de l'introduction d'un nouveau programme ou d'une hausse de prix consécutive à un changement de calendrier (nouvelles dates ou nouveau saison).

Si Frantour • railtour est contraint de majorer les prix pour l'une des raisons précitées, la différence de prix vous sera communiquée au plus tard 10 jours avant votre départ. Si la hausse dépasse 10% du prix initialement confirmé, 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 • railtour. A défaut de nouvelles de votre part dans les 5 jours (par e-mail, SER-note ou courrier), nous considérons que vous acceptez l'augmentation.

##### 2.2 Frais de dossier

En cas de réservation à court terme, les coûts de communication (téléphone, fax, etc.), les frais d'envoi par courrier rapide d'au min. CHF 30,- et autres frais éventuels sont à votre charge.

Pour les réservations d'arrangements sans transport, c'est-à-dire de prestations «terrestres» uniquement (par ex. hôtels), nous nous référons au catalogue France/Corse (offre «Select») et pour toutes les réservations ne portant que sur des prestations complémentaires, nous percevons des frais de CHF 50,- par dossier. S'agissant des voyages interville France • railtour «Select», le voucher pour le logement seul peut être imprimé directement et sans frais par votre agence de voyages, ou par vous-même sur Internet. Dans le cas de cette application sans frais, les autres prestations énoncées dans nos catalogues sous la rubrique «prestations incluses dans le prix» ne sont pas fournies et ne peuvent être exigées; si vous réservez des services complémentaires et/ou si vous souhaitez une documentation de voyage détaillée ou encore une prestation incluse dans les forfaits et qui nécessitent un envoi par courrier, nous appliquons alors des frais de service de CHF 30,-. Nous nous réservons le droit de limiter les réservations sans transport à certaines dates; les transferts ne sont pas inclus. Les offres «Dynamic» incluent pas de documentation ni guide de voyage. Si, pour les destinations et établissements programmes, 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 CHF 30,- par commande.

##### 2.3 Frais forfaitaires par commande

Nous attirons votre attention sur le fait que le bureau de réservation railtour • Frantour percevra, en plus des prix publiés dans nos catalogues, des frais pour le conseil, la réservation et la gestion du dossier, en particulier une taxe forfaitaire de CHF 50,- par commande. Frantour • railtour perçoit des frais de dossier de CHF 20,- par réservation effectuée en ligne sur Internet.

##### 2.4 Paiement

Un acompte doit être versé lors de la conclusion du contrat. Le solde doit parvenir au bureau de réservation au plus tard 30 jours avant le départ. En cas d'inscription dans les 30 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 • railtour est en droit d'annuler le voyage et de percevoir des frais d'annulation et de dossier selon 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 ou carte Fortinastia.

##### 3. Vous modifiez ou annulez une 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 selon 3.2, des frais de CHF 60,- par personne (au maximum CHF 120,- par dossier) sont perçus afin de couvrir nos frais de travail. A ces frais peuvent s'ajouter d'éventuels frais de communication (téléphone, fax, etc.), les primes d'assurance, les frais d'annulation des places de train, d'avion, de spectacles, etc. Une modification ou annulation selon 3.2.2 n'engendre pas de frais avant le délai d'annulation énoncé.

###### 3.2 Frais d'annulation

Selon la date d'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. 2.2) restent dus dans tout cas.

3.2.1 «Select»: forfait train et/ou avion + séjour ou voiture de location, circuit, croisière, séjour de thalassothérapie/bien-être

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

S'agissant de l'offre «Dynamic», chacune des prestations composant le panier de réservation est régie par des conditions de modification/annulation spécifiques selon 3.2.2 et 3.2.9 à 3.2.10.3. En outre, la modification d'une de ces prestations implique son annulation puis une nouvelle réservation.

3.2.2 Hôtel seul dans le cas des voyages interville, de la Suisse et des parcs à thèmes (sauf exceptions mentionnées sous 3.2.4 à 3.2.7)

- 2 à 0 jour(s) avant le départ: 100% du prix global

Les tarifs «hôtels» (prix du jour) sont soumis à des conditions de modification/annulation variables selon leur provenance (systèmes externes). En général, une modification/annulation est possible sans frais jusqu'à 2 jours avant l'arrivée; il peut arriver toutefois que des frais de 100% soient perçus dès le moment où la réservation a été validée et confirmée. Dans tous les cas, les seules conditions applicables sont celles affichées lors de la réservation et de la confirmation.

3.2.3 «Select»: hôtel seul dans le cas des programmes France/Corse,

- Allemagne, Autriche/Südtirol: 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

3.2.4 «Select»: location meublée; village de vacances Pierre & Vacances, Center Parcs, Maeva, Belambra, Legoland; mobilhome; 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

3.2.5 «Select»: séjour à Disneyland® Paris

- 45 à 28 jours avant le départ: 20% du prix global
- 27 à 8 jours avant le départ: 50% du prix global
- 7 à 3 jours avant le départ: 80% du prix global
- 2 à 0 jour(s) avant le départ: 100% du prix global

3.2.6 «Select»: séjour à Europark Rust (hôtels du parc et hôtels à proximité)

- 3 à 0 jour(s) avant le départ: 100% du prix global

3.2.7 «Select»: séjour à Gardaland (hôtels du parc et hôtels à proximité)

- 29 à 15 jours avant le départ: 20% du prix global
- 14 à 9 jours avant le départ: 30% du prix global
- 8 à 4 jours avant le départ: 50% du prix global
- 3 à 0 jour(s) avant le départ: 100% du prix global

3.2.8 «Select»: vacances actives (circuit à vélo, randonnée, house-boat)

- jusqu'à 30 jours avant le départ: 20% du prix global
- 29 à 21 jours avant le départ: 30% du prix global
- 20 à 7 jours avant le départ: 60% du prix global
- 6 à 0 jour(s) avant le départ: 100% du prix global

3.2.9 Annulation le jour du départ ou non-présentation, dans tous les cas mentionnés sous 3.2: 100% du prix global

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

3.2.10.1 «Select» et «Dynamic»: voyage en train

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

France: pour les itinéraires, excepté TGV Lyria), 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.

Tous les billets à tarif réduit, par ex. Piccolo, Piccolissimo, SNCF Pass 1, SNCF Prem's, Thalys Smove, Artesia Départ Move, Artesia Prem's, Smart, Sparnigh de NL, ou O&B ne sont ni échangeables, ni remboursables; une pénalité de 100% du prix du billet est appliquée, plus les éventuels frais de dossier.

3.2.10.2 «Select» et «Dynamic»: 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 pouvant aller jusqu'à 100% du prix du billet. Certaines classes de réservation requièrent une émission immédiate du billet. Votre agence de voyages ou les spécialistes du transport de Frantour • railtour vous informent volontiers des conditions en cours de validité.

3.2.10.3 «Select» et «Dynamic»: traversées en bateau, ferries

Modification ou annulation après confirmation: 100% du prix global.

3.2.10.4 Voyages en groupe, voyages spéciaux

Les voyages en groupe ou voyages spéciaux hors catalogues font l'objet de devis particuliers en vertu de conditions de modification et d'annulation spécifiques.

3.2.10.5 Trains d'aventure

Les trains spécialisés Trains d'aventure fait l'objet de conditions de modification et d'annulation particulières.

3.2.10.6 Offre early booking

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

3.3 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 de transport n'autorisent aucun changement pour certaines classes de réservation ou tarifs spéciaux;
  - la personne de remplacement remplit 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 ou au représentant local de Frantour • railtour, 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 de votre réclamation de toute prétention en dommages-intérêts envers Frantour • railtour.

4.2 Si le guide ou le représentant local de Frantour • railtour ou encore 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 sont remboursés sur présentation des pièces justificatives dans la limite des prestations prévues dans le contrat (catégorie d'hôtel, moyen de transport, etc.). Toutefois, si vous optez pour un hébergement de remplacement qui diffère de celui initialement réservé en terme de catégorie, type de logement, repas ou situation, la différence de prix ne peut être remboursée par Frantour • railtour et reste à votre charge.

4.3 Dans le cas d'un voyage en train, toute demande de remboursement total ou partiel doit impérativement être accompagnée des billets originaux, à produire aux compagnies de transport concernées et sans lesquels aucun remboursement ne peut avoir lieu. Pour les billets électroniques (e-tickets), nous disposons d'un formulaire de demande à joindre au dossier.

4.4 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 représentant Frantour • railtour 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 • railtour ne peut vous rembourser le prix de l'arrangement. Toutefois, nous nous efforçons de vous réindemniser au moins partiellement l'équivalent des prestations qui n'auraient 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 • railtour

6.1 Modification du programme

Frantour • railtour 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 informons 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. 2.1).

##### 6.2 Annulation du voyage

6.2.1 Frantour • railtour 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 informons alors suffisamment tôt, au plus tard 14 jours avant le départ.

6.2.2 Frantour • railtour est en droit d'annuler le voyage si des actes ou managements de votre part le justifient. Dans ce cas, nous vous remboursons les montants déjà versés. Tout autre dédommagement est exclu. Demeurent réservés la perception des frais d'annulation selon 3.2 et la requête de dommages et intérêts.

6.2.3 Frantour • railtour peut également être contraint d'annuler le voyage en cas de force majeure (par ex. grèves, catastrophes naturelles, épidémies, troubles politiques) ou d'événement imprévisible ou évitable. En cas d'annulation pour les raisons susmentionnées, nous nous efforçons de vous proposer un voyage de remplacement de qualité équivalente, sous réserve de majoration du prix selon 2.1. Si aucun voyage de remplacement ne peut vous être proposé ou si vous n'acceptez pas notre proposition, nous vous remboursons 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 • railtour vous indemnise, pour autant que le manquement soit imputable à Frantour • railtour 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 lois nationales ou conventions internationales prévoient des limitations à la réparation de dommages résultant de l'exécution ou de l'exécution imparfaite du contrat par Frantour • railtour ou l'un de ses prestataires, la responsabilité de Frantour • railtour est alors limitée aux dispositions prévues par ces lois ou conventions.

###### 7.3 Exclusions de responsabilité

Frantour • railtour n'assume aucune responsabilité lorsque l'exécution 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 • railtour ou les prestataires concernés ne pouvaient pas prévoir ou contre lequel ils ne pouvaient rien.

###### 7.4 Dommages corporels, accidents

Frantour • railtour 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 • railtour 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 • railtour répond des autres dommages (par ex. dommages matériels) pour autant qu'ils résultent d'une faute imputable à Frantour • railtour ou aux prestataires de services mandatés. Notre responsabilité se limite aux dommages directs et le dédommagement a 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 locales ou excursions dans le cadre de nos entreprises locales. Frantour • railtour 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 nous.

###### 7.7 Prestations isolées

Si les prestations de Frantour • railtour se limitent à l'organisation du transport (train, avion, bateau) ou à la fourniture d'une voiture de location ou de places de spectacles, etc., Frantour • railtour n'assume aucune responsabilité et n'est pas responsable de l'exécution du contrat. Les conditions de l'entreprise mandatée (société de transport, 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 • railtour 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 garanti», 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 • railtour 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 CHF 29,- (voyages interville, Suisse, parcs à thèmes) resp. de CHF 40,- (vacances en France/Corse, Allemagne, Autriche/Südtirol); 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 • railtour vous recommande la conclusion d'assurances complémentaires telles qu'assurance bagages, responsabilité civile à l'étranger, etc.

###### 9. Spectacles

Frantour • railtour vous offre la possibilité de réserver des places pour des spectacles et autres manifestations culturelles ou sportives. Les frais de réservation s'évaluent à CHF 30,- par dossier. 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 • railtour se réserve le droit de facturer les frais d'annulation selon 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 ou de modification, les billets confirmés ne peuvent pas être remboursés et doivent être facturés intégralement. Dans la plupart des cas, le prix réel du billet est majoré d'une commission d'intermédiaire; le prix facturé peut donc être sensiblement supérieur à la valeur faciale.

###### 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 à votre 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 • railtour 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 équilibrée.

###### 11.2 Adresse du médiateur

Ombudsman de la branche suisse du voyage  
Etzelstrasse 42/Case postale, 8038 Zurich  
[www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)

###### 12. Droit applicable et for juridique

Seuls les dispositions du droit suisse sont applicables en cas de rapports juridiques entre vous-même et Frantour • railtour. Les plaintes à l'encontre de Frantour • railtour doivent être déposées au siège de la société à Berne.

###### Frantour • railtour

railtour suisse sa  
Bernstrasse 164  
3052 Zollikofen  
[www.railtour.ch](http://www.railtour.ch) / [www.railtour.ch](http://www.railtour.ch)

Conditions applicables aux réservations à partir du 11.2012.