

# CONDITIONS PARTICULIERES

Les présentes conditions particulières de ventes ont été rédigées conformément aux articles L 211-1 et suivants, aux articles R 211-1 et suivants du Code du tourisme, qui déterminent les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours. Conformément à l'article L211-8 du Code du Tourisme, First Voyages France a vocation à informer les clients préalablement à la signature du contrat de vente, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat ainsi que des conditions de franchissement des frontières. Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, First Voyages France se réserve toutefois le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur notre site internet et sur nos brochures telles que les informations relatives au prix et contenu des prestations de transport et de séjour proposées, à l'identité du transporteur aérien effectif. **Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des conditions particulières de ventes et de toutes les informations relatives au voyage qu'il a choisi, notamment par la remise ou l'impression de la brochure ou de la fiche produit.**

## 1 – Forfaits

First Voyages France propose à ses clients des forfaits comprenant le séjour et le transport sur des vols affrétés ou réguliers constituant un produit unique et indivisible, sauf exceptions limitativement prévues et décrites dans la présente brochure (nuits d'hôtels, « vols secs », etc.).

### 1 A – Circuits, excursions, voyages en groupe, séjours, hôtels, bateaux

- La durée de nos forfaits est calculée sur un nombre de nuitées et non de journées. Sont inclus dans la durée :
  - Le jour de départ (à partir de l'heure de convocation à l'aéroport)
  - Le jour du voyage retour (jusqu'à l'heure d'arrivée)

- Restauration : la pension complète signifie : logement, petit déjeuner, déjeuner et dîner. La demi-pension signifie : logement, petit déjeuner et dîner. A chaque nuit passée sur place correspond un petit déjeuner et un repas principal, en cas de séjour en demi-pension. Ces prestations de repas peuvent être fournies à l'hôtel ou est assuré le séjour et/ou par le transporteur aérien. La formule Tout Compris (All Inclusive), n'implique pas pour autant que tout est gratuit. Toutes les prestations type boissons qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée.

- Pour les programmes qui combinent séjours, circuits, excursions, croisières, First Voyages France se réserve le droit de modifier l'ordre chronologique du programme choisi sans pour cela en altérer le contenu.

- La réalisation d'un voyage ou d'un circuit est subordonnée à un taux de remplissage minimal de 90% du voyage ou du séjour. L'insuffisance du nombre de participants sera un motif valable d'annulation sans indemnité, à condition que le client ait été informé au plus tard 21 jours avant la date prévue pour le départ. La participation au voyage est limitée au nombre de sièges disponibles par avion.

- First Voyages France ne peut être tenu responsable des aléas éventuels (fêtes civiles ou religieuses, manifestations politiques, grèves, etc.) qui peuvent entraîner des modifications dans les visites ou les excursions.

- En cas de modifications qui peuvent intervenir (équipements supplémentaires ou déficients) par rapport au descriptif des prestations hôtelières, First Voyages France s'efforcera, dans la mesure du possible, d'en informer le client dans les meilleurs délais.

- Les catégories officielles agréées aux hôtels et bateaux par les administrations locales (étoiles de 2 à 5), ne correspondent pas nécessairement aux critères de classification française.

- Chambres ou cabines individuelles : bien que plus chères, ces chambres sont le plus souvent moins bien situées et plus petites que les chambres doubles. Les conditions locales de l'hôtellerie peuvent faire qu'aucune chambre individuelle ne soit disponible à une étape d'un circuit.

- Chambres ou cabines triples : ce sont généralement des chambres ou cabines doubles dans lesquelles a été ajouté un lit d'appoint, ce qui les rend beaucoup moins spacieuses.

- Dans tous les hôtels, les prestations hors forfait sont à payer sur place (mini bar, repas à la carte, room-service, etc.).

- Les sports et structures d'animations variant d'un établissement à l'autre. Il se peut, notamment en haute saison, que le nombre de parasols, transats, matériel sportif, etc. soit insuffisant. Les horaires d'ouverture des bars, restaurants, discothèques, etc. peuvent être irréguliers et dépendent de la direction de l'établissement. La pratique de certaines activités (notamment les sports nautiques) est laissée à l'appréciation de la direction de l'établissement en fonction des conditions climatiques et des impératifs de sécurité. En avant ou arrière-saison, certaines activités peuvent ne pas être en place, une partie des installations (restaurant, piscine...) peut être fermée et certains 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. A noter que, dans le cadre d'une animation internationale, le français n'est pas obligatoirement incorporé. Important : les piscines ne sont pas surveillées.

- Les mini-clubs, club-ado, junior club ou garderies ne peuvent prendre en charge les enfants fébriles, ayant une maladie déclarée ou qui nécessitent l'assistance particulière d'une personne ou d'une assistance spécifique. Ces enfants resteront sous la garde de leurs parents. Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum de 10 enfants pour constituer un groupe. Si ce nombre n'est pas atteint, les enfants sont intégrés aux activités existantes.

- Nous décrivons la plage comme nous l'avons trouvée lors de notre dernière inspection, mais il se peut que les intempéries l'aient quelque peu modifiée. La plupart des plages – même les plages dites « privées » – sont ouvertes au public. Il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées régulièrement.

- Le client doit s'assurer de l'adéquation de sa forme physique et psychique au séjour choisi et de l'autonomie physique et psychique qu'il implique.

- Modification du séjour à votre demande sur place : Pour tout retour différé ou départ anticipé, nos tarifs étant négociés pour un certain nombre de chambres dans un hôtel, il se peut qu'un tarif supérieur à la brochure vous soit facturé si les chambres contractées sont complètes.

En cas de changement de lieu de séjour, des frais de transferts vous seront facturés.

Vous pouvez prolonger votre séjour, sous réserve de disponibilité hôtelière et aérienne.

Frais de gestion : 30 € par dossier.

Frais de modification de vol : 50 euros par personne + prix de la semaine supplémentaire

Si vous souhaitez changer d'hôtel après votre arrivée sur place (et en cas de conformité des prestations avec le contrat souscrit), vous seront facturées :

- au moins 3 nuits de « no-show » de la part de l'hôtel réservé
- et l'éventuelle différence de prix entre les deux hôtels.

Dans tous les cas, ces modifications sur place feront l'objet d'un avenant écrit au contrat initial signé par les parties.

En cas de retour prématuré d'un voyageur, quelle qu'en soit la raison (maladie, exclusion d'un membre par le guide, décision personnelle du voyageur pour quelque motif que ce soit, etc), la portion non terminée du voyage n'est pas remboursable par First Voyages France.

- Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du client comme prévu dans le contrat, First Voyages France supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par client.

## 1 B – Transports

- Conformément au décret n° 2007-669 du 2 mai 2007 (JO du 4 mai 2007), le client est informé de l'identité du ou des transporteurs sachant que les vols peuvent être des vols réguliers, affrétés, contractuels ou de fait, (partage de code par exemple). Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vols(s). En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par First Voyages France, le transporteur contractuel ou l'organisme de voyages, par tout moyen approprié, dès qu'il en aura connaissance. Tout manquement à cette obligation d'information prévue au 13° de l'article R 211-4 du Code du tourisme ouvrira au client un droit de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées, ce droit ne pouvant plus être invoqué après que la prestation a été fournie.

- En vertu de l'article 9 du règlement européen n°2111-2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée en agences et sur le site suivant : [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm).

- Nos vols étant la plupart du temps des vols affrétés, nos plans de vols ainsi que les types d'appareil sont communiqués à titre indicatif et n'ont aucune valeur contractuelle. Ils sont susceptibles de modification, sans préavis et ce même après le départ des clients.

En cas de vol sec, il est donc impératif de re-confirmer les horaires de votre vol retour au moins 48 heures avant votre départ auprès de notre antenne locale.

Pour les clients en séjour, la confirmation est effectuée par nos représentants et les horaires sont affichés au plus tard la veille du départ sur les panneaux d'affichage situés dans le hall de l'hôtel de séjour.

- First Voyages France ne peut être tenu pour responsable des modifications tardives et sans préavis d'horaires, d'itinéraires ou de plan de vols, des escales non prévues sur les plans de vols initiaux, du changement d'aéroport à l'aller et au retour qui peut se produire notamment à Paris (entre Orly et Roissy),des conditions climatiques ou de tout cas fortuit, notamment en période de trafic intense ou les rotations plus fréquentes des appareils et les impératifs de sécurité qui peuvent entraîner certains retards. Ces changements ne peuvent constituer un motif d'annulation ou de dédommagement de quelque nature que ce soit.

D'une manière générale, en cas de modification des horaires des vols internationaux, la responsabilité de First Voyages France ne s'étend pas aux titres de transport pré ou post-acheminement achetés directement par le client, et ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une demande de remboursement.

First Voyages France, en tant qu'organisateur du voyage, s'engage à faire de son mieux pour acheminer le passager et les bagages avec une diligence raisonnable et peut, se substituer d'autres transporteurs, utiliser d'autres avions, modifier ou supprimer les escales prévues en cas de nécessité. First Voyages France informera le client de toute modification de transporteur aérien dès qu'elle en a connaissance.

- First Voyages France se réserve le droit, en cas de force majeure, d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de son choix, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être demandé par les passagers.

- En cas de force majeure entraînant un retour différé, l'organisateur n'assurera que les frais des prestations préalablement prévues, à l'exclusion de tout autre frais.

- L'abandon du vol retour prévu pour emprunter un autre vol implique le règlement intégral du prix du vol. De plus, la réglementation en matière de transport aérien n'autorise pas, même en cas de force majeure, le remboursement des trajets non effectués.

- Heure limite d'enregistrement (HLE) : toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement indiquée sur la convocation aéroport entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation de 100 % tels que définis ci-dessous :

La non-présentation à l'embarquement ou le défaut d'enregistrement au lieu de départ du voyage occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, quelle qu'en soit la cause, entraîne l'application des frais d'annulation de 100 %. La responsabilité de First Voyages France ne pourra être ni recherchée, ni engagée dans l'hypothèse où le dit préacheminement n'a pas été inclus dans le forfait faisant l'objet du contrat et relève en conséquence de la seule responsabilité du client ou du transporteur avec lequel il a librement contracté.

- En cas de perte du billet d'avion ou de modification de vol, des frais de dossier sont à régler sur place : 25 € (perte), 50 € (modification) sur vols spéciaux.

## 2 – Annulations / Modifications

Toute annulation ou modification doit être notifiée à First Voyages France par télécopie / courrier recommandé avec accusé de réception/courriel.

### 2 A – Annulation / Modification du fait du client

#### Annulation

En cas d'annulation de voyage avant le départ (mais à l'exclusion d'une annulation du voyage en Afrique du Sud ou des croisières, visé à l'alinéa suivant), le client sera redevable des frais suivants :

Pour les vols charters :

- Plus de 30 jours avant le départ : 40 € par personne (non remboursable par l'assurance)
- De 30 à 21 jours avant le départ : 25% du montant du voyage
- De 20 à 8 jours avant le départ : 50% du montant du voyage
- De 7 à 4 jours avant le départ : 75% du montant du voyage
- De 3 jours avant le départ au jour du départ : 100 % du montant total du voyage

Pour les vols de lignes régulières :

- Jusqu'à 90 jours avant le départ : 40€ par personne
- De 89 à 31 jours avant le départ : 50% du montant du voyage
- De 30 à 16 jours avant le départ : 75% du montant du voyage
- De 15 à 8 jours avant le départ : 85% du montant du voyage
- De 7 à 1 jour avant le départ : 95% du montant du voyage
- En cas de non présentation au départ : 100% du montant du voyage

En cas d'annulation du voyage en Afrique du Sud, le client sera redevable des frais suivants :

- Jusqu'à 120 jours avant le départ: frais de traitement à hauteur de 20% du montant du voyage
- De 119 à 30 jours avant le départ : 50% du montant du voyage
- De 29 à 15 jours avant le départ : 65% du montant du voyage
- De 14 à 8 jours avant le départ : 85% du montant du voyage
- De 7 à 1 jour avant le départ : 90% du montant du voyage
- En cas d'annulation le jour du départ ou en cas de non présentation au départ : 95 % du montant du voyage

En cas d'annulation des croisières, le client sera redevable des frais suivants :

- Jusqu'à 45 jours avant le départ : 10% du montant du voyage
- De 44 à 22 jours avant le départ : 40% du montant du voyage
- De 21 à 15 jours avant le départ : 60% du montant du voyage
- De 14 jours avant le départ au jour de départ, ou en cas de non présentation au départ : 90 % du montant du voyage

#### Annulation en cas de séjour sans transport :

- Jusqu'à 30 jours avant le départ : frais de traitement à hauteur de 20% du montant du voyage,
- De 29 à 20 jours avant le départ : 35% du montant du voyage,
- De 19 à 15 jours avant le départ : 55% du montant du voyage,
- De 14 à 10 jours avant le départ : 65% du montant du voyage,
- De 9 à 7 jours avant le départ : 75% du montant du voyage,
- De 6 à 3 jours avant le départ : 80% du montant du voyage
- De 2 jours avant le départ au jour du départ, en cas d'annulation le jour du départ ou en cas de non présentation au départ : 90% du montant du voyage

Les frais d'annulation peuvent être couverts si vous avez souscrit l'assurance annulation, selon la cause de l'annulation.

Si vous avez souscrit l'assurance annulation : nous vous rappelons que vous devez nous déclarer directement l'annulation dès la survenance du problème. En outre, vous devez de nous adresser une copie de votre déclaration de sinistre pour ordre. ATTENTION : nous n'acceptons aucune dérogation.

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de passage en douane, ainsi que l'assurance ne peuvent en aucun cas être remboursés.

#### Modification d'un élément essentiel du contrat du fait du client

En cas de modification d'un élément essentiel du dossier avant le départ comme un report de date (mais à l'exclusion d'un changement de destination, visé à l'alinéa suivant), sauf cas de force majeure, le client sera redevable de frais selon le barème ci-dessous :

Pour les vols charters :

- Jusqu'à 45 jours avant le départ : 25 € de frais de gestion
  - A moins de 45 jours avant le départ : considérée comme une annulation totale et une nouvelle réservation
- Pour les vols de lignes régulières :
- Considérée comme une annulation totale et une nouvelle réservation

Par exception aux dispositions de l'alinéa précédent, dans le cas particulier d'un changement de destination à la demande du client, et sauf cas de force majeure, le client sera redevable des frais d'annulation tels que prévu à l'article 2 A alinéa « **Annulation** ». En effet, tout changement de destination à la demande du client sera considérée comme une annulation totale et une nouvelle réservation.

#### Modification de noms sur les forfaits et les billets d'avion/Cession du contrat

Le changement de nom/prénom d'un ou de plusieurs participants (incluant la correction de l'orthographe, changement d'état civil) ainsi que la cession du contrat entraîne obligatoirement à la charge des clients les frais suivants :

Pour les voyages, séjours et circuits proposés par First Voyages France comprenant un transport sur un vol charters :

- Plus de 30 jours avant le départ : 25€ par nom corrigé/participant modifié
- A partir de 30 jours avant le départ : toute modification demandée par le client sera considérée comme une annulation. Le client sera redevable des frais indiqués ci-dessus sous le titre « Annulation ».

Pour les voyages, séjours et circuits proposés par First Voyages France comprenant un transport sur un vol régulier : La modification ou la correction de nom entraîne l'annulation du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie aérienne. L'émission du nouveau billet sera fonction des places disponibles sur

le vol. Cette disponibilité peut entraîner un supplément prix. Ce supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du séjour ou du circuit initial. Les frais de modification applicables au billet sont donc fixés par la compagnie aérienne, et seront communiqués au client sur demande.

Pour les croisières proposées par First Voyages France: Avant l'émission des billets, un changement de nom génère des frais de dossier de 50 €. Si le billet devait déjà avoir été émis, il vous sera demandé 100 € pour la modification, et 50 € pour les frais de dossier.

First Voyages France devra être dans tous les cas avisée par écrit du changement de nom et ceci avant la présentation du client à l'aéroport de convocation. Aucune modification de nom ne pourra être acceptée le jour du départ à l'aéroport.

## **2 B – Annulation/Modification du fait de l'organisateur**

Elle est régie par l'article R 211-10 du Code du Tourisme.

Lorsque, avant le départ, First Voyages France annule le voyage ou le séjour en l'absence de faute du client, il procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14 rembourse tous les paiements effectués par le client ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du client sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le client est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

First Voyages France peut résoudre le contrat et rembourser intégralement les clients des paiements effectués sans être tenu à une indemnisation supplémentaire dans les conditions prévues à l'article L211-14-III du code du tourisme. Les présentes dispositions ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par le client, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par First Voyages France.

## **3 – Prix et réductions / Paiement**

### **3 A – Prix**

Les prix indiqués dans le présent contrat sont valables pour les périodes précisées pour chaque destination; en prenant en considération le cours de la devise de référence indiqué pour chaque destination et les frais de transport. Le prix indiqué pourra, conformément à l'article L211-12 du Code du tourisme, être révisé à la hausse ou à la baisse en cas de modification du coût des transports, des redevances et taxes afférentes aux prestations proposées et du taux de change appliqué au séjour considéré. Cette modification sera calculée sur la part du prix du voyage ou du séjour ayant fait l'objet d'une hausse, c'est-à-dire: soit sur le montant des frais de transport dans la proportion indiquée par chaque destinataire; soit sur le montant total du séjour, si le cours de la devise de référence retenu pour calculer le coût du voyage (voir rubrique « Révision des prix ») a évolué à la hausse de plus de 5 %. Les prix modifiés font l'objet d'une information qui sera donnée, le cas échéant, au client, préalablement à la signature des conditions particulières de vente. Si la révision du prix intervient après la signature des conditions particulières, le client en sera informé par lettre recommandée avec avis de réception adressée par First Voyages France.

L'éventuelle révision du prix ne sera appliquée qu'aux clients dont le départ est prévu au moins 20 jours après la date de réception de l'information. Dans l'hypothèse de l'augmentation du prix de plus de 8 %, le client peut, sans préjudice d'un recours en réparation pour dommages éventuellement subis: soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées; soit accepter la modification du prix.

### **3 B – Révision des prix / Taux de change**

La présente clause est rédigée conformément à l'article L211-12 du Code du tourisme, qui prévoit que les prix au contrat ne sont pas révisables sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision. Toute modification des conditions économiques, notamment le coût des carburants, les taxes, les redevances afférentes aux prestations offertes et les taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré, est donc de nature à entraîner une modification des prix.

### **3 C – Taxes**

Si de nouvelles taxes devaient entrer en vigueur ou si les taxes existantes proposées devaient être augmentées et imposées à First Voyages France, en partie ou en totalité, le prix du forfait sera alors majoré en conséquence. Aucune des taxes remboursables aux touristes en provenance d'un autre pays que les pays visités n'ont été incluses dans le calcul du prix du forfait. Ainsi, aucun remboursement de ces taxes ne pourra être demandé à First Voyages France par les clients.

### **4 – Paiement**

#### **4 A – Acomptes**

Seul un acompte de trente pour cent (30%) du prix total du forfait, reçu dans les dix jours (10) après réception du contrat, confirmera la réservation et garantira les sièges d'avion et les prestations terrestres, tel qu'il est convenu en première page du contrat. Il sera porté à cinquante pour cent (50%) si la réservation intervient à moins de quatre-vingt dix jours (90) pour les départs de Provence et à moins de soixante (60) jours pour les départs de Paris.

L'acompte devra être reçu dans les délais ci-dessus impartis. L'acompte non reçu dans le délai impartit aura pour conséquence de rendre le contrat nul et non avenue et ainsi, d'annuler toute réservation sans autre préavis. Dans de telles circonstances, les frais d'annulation prévus au contrat s'appliqueront.

L'acompte sera conservé par First Voyages France à titre de PENALITE en cas de non-respect du contrat par le client, et ne devra en aucune circonstance être considéré comme des dommages et intérêts liquidés; cette pénalité est de plus, sans préjudice aux autres droits et recours qui pourraient être conférés à First Voyages France aux termes de la loi.

#### **4 B – Solde**

Le solde de toute somme due à First Voyages France devra être payé au plus tard quarante-cinq (45) jours avant le départ pour les forfaits incluant un vol au départ de Paris. Pour tous les forfaits incluant un vol au départ des autres aéroports français, le solde de toute somme due devra être réglé soixante (60) jours avant la date de départ. Les acomptes reçus seront déduits de la facture finale. Aucun document de voyage (convocation, titres de transports ou voucher) ne sera adressé aux participants avant la réception du paiement final. First Voyages France se réserve le droit d'annuler le contrat si le paiement final n'est pas reçu dans les délais impartis. Dans de telles circonstances, les frais d'annulation prévus au contrat (§2A) s'appliqueront.

#### **4 C – Ajustements de facturation**

Le paiement des ajustements de la facturation doit être effectué et reçu par First Voyages France avant la date de départ suivant les délais impartis. Ces ajustements feront l'objet d'une facture détaillée et devront ainsi être payés dans les huit (08) jours après la réception de la facture détaillée ou dès réception si la facture détaillée a été faite à moins de huit (08) jours avant la date de départ. First Voyages France se réserve le droit de résilier de plein droit le contrat si le paiement de (des) (l')ajustement(s) n'est pas perçu dans les délais impartis. Dans un tel cas, les acomptes prévus seront conservés par First Voyages France à titre de pénalité tel que stipulé ci-dessus.

## **5 – Modifications éventuelles des programmes**

### **5 A – Avant le départ**

Les étapes de circuits, randonnées, excursions etc. peuvent être modifiées sans préavis en fonction de certains impératifs locaux (déplacements officiels, manifestations culturelles, politiques, climat, etc.) à l'occasion desquels les hôtels sont parfois réquisitionnés ou les destinations impossibles d'accès.

De plus, les circuits étant doublés à certaines dates, les étapes peuvent être inversées ou décalées, l'intégralité des visites étant cependant respectée dans la mesure du possible. Les dates d'ouverture et de fermeture des hôtels ainsi que certaines des prestations peuvent être sujettes à des modifications.

Dans l'hypothèse d'une modification éventuelle de programme, First Voyages France s'engage à informer le client le plus rapidement possible.

En cas de modification d'un élément essentiel du contrat, le client peut soit accepter la modification qui lui sera proposée, soit résilier le contrat.

Ne sont pas des éléments essentiels du contrat pouvant entraîner la résiliation du contrat: l'inversement ou le décalage d'un circuit ou d'une visite, les heures de départ et d'arrivée, le remplacement d'un hôtel par un autre de standard équivalent.

### **5 B – Apres le départ**

Dans l'hypothèse où, après le départ, First Voyages France se trouverait dans l'impossibilité d'exécuter un ou plusieurs éléments essentiels du contrat, il s'engage à faire tout son possible pour proposer à ses clients des prestations de remplacement aux prestations prévues et à supporter intégralement le surcoût éventuel de ces nouvelles prestations. Si les nouvelles prestations étaient d'un coût inférieur à celles initialement prévues et réglées par le client, la différence de prix lui sera intégralement remboursée dès son retour. Dans l'hypothèse où First Voyages France serait dans l'impossibilité de proposer des prestations de remplacement, il sera proposé au client, sans supplément de prix, des titres de transport assurant son retour dans des conditions équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu qu'il aura librement accepté.

## **6 – Responsabilité et force majeure**

En aucun cas, First Voyages France ne peut être tenu responsable du fait des circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable à l'acheteur.

Il est expressément convenu que les dommages-intérêts susceptibles d'être sollicités par le client en réparation de son préjudice, quel qu'en soit la cause, ne pourront excéder, en application de l'article L 211-17 du Code du tourisme, la limite de dédommagements prévus par les conventions internationales.

Il est entendu que la responsabilité notamment des compagnies aériennes dont les services sont utilisés dans les forfaits de First Voyages France, et de leurs agents ou employés, est limitée en cas de dommages, plainte ou réclamation de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions de transport en conformité aux dispositions des conventions internationales en vigueur en la matière. La notion de responsabilité civile (accident, incident, vol) variant de pays à pays suivant les législations, il est vivement conseillé aux clients de se garantir par une assurance individuelle. Nous vous conseillons de ne pas laisser dans vos bagages, confiés aux transporteurs, d'objets de valeurs, espèces, bijoux, appareils photographiques, caméscopes, clefs ou papiers d'identité, médicaments indispensables à votre santé. Nous vous appelons que toute excursion, location de véhicule, activité sportive, visite ou autre effectuée par un autre intermédiaire ou prestataire que notre bureau de représentation dégagea totalement notre responsabilité.

First Voyages France, directement ou par l'intermédiaire des guides, se réserve le droit d'exclure de ses groupes tout voyageur qui nuierait à la tranquillité et à la sécurité du groupe. First Voyages France, directement ou par l'intermédiaire des guides, peut notamment exclure un membre du groupe qui nuit à la réputation de First Voyages France, offense, par ses propos ou attitudes, la population du pays visité ou les autres participants, ne respecte pas la législation ainsi que les us et coutumes du pays visité, altère la tranquillité du voyage touristique du voyage de quelque façon et/ou menace sa propre sécurité ou celle du groupe et ce, à tout moment, que ce soit avant le départ ou en cours d'expédition. Sont notamment interdits toute incivilité, tout comportement et propos discriminants (fondés notamment sur l'état de santé, le sexe, l'âge, l'orientation sexuelle, l'apparence physique, les convictions politiques ou religieuses), injurieux, racistes. Tout prosélytisme, notamment religieux ou politique, est formellement interdit pendant toute la durée du séjour.

## **7 – Formalités**

First Voyages France fournit au client au moins dix jours avant la date de son départ les coordonnées de la personne à contacter sur place en cas de difficultés au cours du séjour ainsi que le numéro d'appel de First Voyages France à contacter en cas d'urgence.

First Voyages France informe le client des formalités et des délais nécessaires à l'accomplissement du voyage. Cette information est rappelée dans les conditions particulières pour chaque pays. First Voyages France ne peut être tenu pour responsable au cas où le Client ne serait pas en mesure de satisfaire aux contrôles de santé, de police ou de douane. Les renseignements figurant dans cette proposition et dans les conditions particulières s'appliquent aux ressortissants français. Il appartient au client d'autre nationalité de s'informer des formalités. Pour les mineurs, les parents sont tenus d'avoir en leur possession des documents en règle. Tout frais devra être supporté par les passagers.

## **8 – Objets de valeurs et bagages**

### **8 A – Objets de valeurs**

N'emportez pas de valeurs et ne prenez que vos bijoux de vacances. Pendant votre séjour, nous vous demandons de ne pas laisser sans surveillance des valeurs ou des bijoux. Nous ne saurions être tenus pour responsables des vols de valeurs ou de bijoux laissés sans surveillance. De même pendant les circuits, First Voyages France ne saurait être responsable en cas de dommages, perte ou vol des effets personnels. Dans ce cas, n'emportez que des effets personnels et les vêtements nécessaires et appropriés au but et aux conditions spécifiques du voyage.

### **8 B – Bagages**

- Poids maximum autorisé: En fonction de la réglementation des compagnies aériennes, le poids maximum autorisé par personne (adulte et enfant), selon la destination, est de 15 à 20 kg (selon compagnies).

- Excédents bagages, matériels particuliers:

- Pour tout excédent de bagages, les compagnies aériennes peuvent être amenées à facturer et à encaisser des frais d'enregistrement et de transport (par kg suppl.).

- De même, les compagnies aériennes peuvent appliquer des frais importants pour l'embarquement de bagages ou matériels particuliers (équipement de golf ou de plongée par exemple). Il est également à noter que l'embarquement de ce type de bagages est soumis à l'accord de la compagnie aérienne au moment de l'enregistrement (en particulier si le vol est complet, l'espace disponible en soute pouvant être réduit). Celles-ci considèrent que ces bagages fragiles, encombrants et parfois lourds, n'appartiennent pas à la classe des bagages traditionnels (sacs/valises) et ne sont donc pas prioritaires.

- Important: les compagnies aériennes peuvent indifféremment encaisser ces frais dans le sens aller et/ou dans le sens retour.

- Responsabilité: Les bagages confiés à une compagnie aérienne sont couverts par l'assurance de la dite compagnie à des conditions notifiées sur votre billet de passage. En cas de détérioration ou perte de bagages placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne, une déclaration devra être faite aux autorités de l'aéroport dès la constatation du sinistre par la compagnie aérienne. La responsabilité de First Voyages France ne saurait être engagée. Lorsque les bagages sont placés sous la responsabilité de l'organisateur du voyage, à l'exclusion du transport aérien, le client devra, en cas de détérioration, perte, etc., faire une déclaration dans les délais impartis par la compagnie d'assurance de l'organisateur du voyage (voir conditions d'assurance).

## **9 – Reclamation**

Les clients qui ont des observations à faire sur le déroulement de leur voyage doivent le faire dans un délai de deux ans à compter de leur retour par lettre RAR adressée à First Voyages France SAS, 20 Place des Halles, 67000 Strasbourg. Ils devront joindre à leur courrier tous les justificatifs concernant leur réclamation. Nous recommandons donc au client de signaler et de faire constater sur place par écrit, auprès de notre représentant, toute défaillance dans l'exécution du contrat. L'étude des dossiers de réclamations portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières (prix du forfait – prix des transports aériens). Nous nous engageons à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou prestataires de services, ce délai pourra être rallongé.

Le client peut s'il le souhaite, après avoir adressé une réclamation sans résultat auprès de First Voyages France engager une procédure de médiation auprès de la Chambre Nationale des Praticiens de la Médiation (CNPM), 23 rue Terrenoire - 42100 Saint Etienne. Le processus de saisie du médiateur est décrit sur le site de la CNPM: <http://www.cnpm-mediation-consommation.eu/processus-de-saisie-du-mediateur-de-consommation.php>.

Les parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

## **10 – Assurances**

Les garanties ci-dessous, sont incluses automatiquement dans les voyages comprenant une prestation terrestre seule ou un forfait (vol+prestation terrestre). Le contrat (N°11/4090 – MUTUAIDE ASSISTANCE) couvre les risques ci-après pendant la durée du voyage et du séjour:

- Rapatriement de l'assuré en cas de maladie: frais réels
- Retour des membres de la famille assurés ou de 2 accompagnants assurés: billet retour + frais de taxi
- Remboursement complémentaire des frais médicaux et avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger (franchise: 30 €)
- Frais de recherche et de secours en mer & montagne: 1.600 €
- Assistance retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille ou décès d'un membre de la famille: billet retour + frais de taxi
- Transport de corps en cas de décès: frais réels

Cette assurance n'est pas obligatoire et si le client refuse, un montant de 2,50 € par dossier sera déduit de la facture. Le client peut souscrire une assurance optionnelle couvrant notamment les conséquences d'annulation.

First Voyages France SAS, 20 place des Halles, 67000 Strasbourg

V. 31.05.2016

Juillet 2020