

# 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.).

Le contrat de voyage est conclu à réception par le client de la confirmation par First Voyages France de sa réservation et, au plus tard, à la réception par le client de la facture y afférente.

Les groupes doivent réserver leur voyage ou leur séjour à l'adresse suivante : groupe@first-voyage.fr. Est considéré comme « groupe » au sens de la présente stipulation tout groupe composé de sept (7) personnes ou plus souhaitant participer ensemble au même voyage ou séjour proposé par France Voyages France. Le contrat de voyage pour un tel groupe est alors conclu à réception, par la personne ayant réalisé la réservation, de la confirmation par First Voyages France de ladite réservation et, au plus tard, à réception de la facture afférente à la réservation.

### 1 A – Circuits, excursions, 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 où 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 de certains voyage, séjour ou circuit est subordonnée à la participation d'un nombre minimum de participants. Le nombre minimum de participants s'applique également aux excursions pouvant être réservées en supplément. Le nombre minimum de participant est communiqué au plus tard au moment de la réservation. L'insuffisance du nombre de participants à un voyage, séjour ou circuit/à une excursion en supplément est un motif valable d'annulation sans indemnité du voyage, séjour ou circuit/de l'excursion en supplément, à condition que le client ait été informé de l'annulation au plus tard 21 jours avant la date prévue pour le départ.

• 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 arrièresaison, 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 facturés :

- 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 vol(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 où 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 libreté un contrat.

• 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 40 jours avant le départ : frais de traitement à hauteur de 20% du montant du voyage
- De 39 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 90 jours avant le départ : 25% du montant du voyage
- De 89 à 60 jours avant le départ : 60% du montant du voyage
- De 59 à 30 jours avant le départ : 90% du montant du voyage
- De 29 jours avant le départ au jour de départ, ou en cas de non présentation au départ : 100% 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 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), 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, 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 considéré comme une annulation totale et une nouvelle réservation.

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

La modification de nom/prénom d'un participant (y compris la correction de l'orthographe ou la modification d'état civil) ainsi que la cession du contrat entraîne à la charge du client des frais de gestion ainsi que, le cas échéant, des frais de modifications comme suit.

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€ de frais de gestion par nom/prénom changé/contrat cédé, sans préjudice, le cas échéant, de frais de modification
- A partir de 30 jours avant le départ : toute modification de nom/prénom sera considérée comme une annulation. Le client sera redevable des frais d'annulation 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 : Toute modification de nom/prénom ou cession de contrat 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, étant précisé qu'un supplément sur le prix peut être appliqué par la compagnie aérienne selon la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite initialement. Des frais de gestion d'un montant de 25€ sont applicables par V.F. Aucune demande de modification de nom/prénom ne sera acceptée le jour même du départ.

Pour les croisières proposées par First Voyages France :

- Avant l'émission du billet de la croisière : 50€ de frais de dossier, sans préjudice, le cas échéant, de frais de modification
- Si le billet de la croisière est déjà émis : 100€ de frais de modification et 50€ de frais de gestion. Aucune demande de modification de nom/prénom ne sera acceptée le jour même du départ.

Toute demande de modification de nom/prénom doit être faite à First Voyages France par écrit. Toute demande de cession de contrat doit être notifiée par écrit à First Voyages France au plus tard sept jours avant la date de départ du voyage, séjour ou circuit. Les frais de modification correspondent aux coûts effectivement supportés par First Voyages France qui seront justifiés au client.

## 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 reductions / Paiement

### 3A – 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 Province 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 imparti 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 rappelons 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.

Le client s'engage à ne pas perturber ou de tenter de modifier l'organisation et le bon déroulement du séjour prévue par First Voyages France. First Voyages France, directement ou par l'intermédiaire des guides, se réserve le droit d'exclure de ses groupes tout voyageur qui nuirait 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 – Dispositions en matière de passeport, de visa et de santé

First Voyages France s'engage à informer le voyageur sur les dispositions générales en matière de passeports, de visas et de santé au moment de la conclusion du contrat.

First Voyages France n'est pas responsable de la délivrance et de l'obtention en temps voulu des visas nécessaires par la représentation diplomatique concernée si le voyageur a chargé l'organisateur du voyage de s'en occuper, à moins que le retard ne soit imputable à First Voyages France.

Le voyageur est responsable de l'obtention et de la possession des documents de voyage exigés par les autorités, de la preuve des vaccinations ou des certificats médicaux requis, ainsi que du respect de la législation douanière et des règles de change. Ces exigences étant susceptibles de changer, le voyageur doit vérifier de lui-même en temps utile avant le début du voyage si des changements sont intervenus. Tous les inconvénients, notamment le paiement des frais d'annulation, qui résultent du non-respect de ces prescriptions sont à sa charge. Cette disposition ne s'applique pas si le non-respect de ces règles est dû à une information erronée ou à une absence d'information de la part de l'organisateur de voyages.

## 8 – 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.

## 9 – Objets de valeurs et bagages

### 9A – 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.

### 9 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 de bagages placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne, toute déclaration auprès de la compagnie aérienne doit être faite dans un délai de 7 jours suivant la réception du bagage détérioré. En cas de retard ou de perte de bagages placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne, toute déclaration de retard ou de perte auprès de la compagnie aérienne doit être faite dans les 21 jours à compter de la mise à disposition du bagage retardé ou à compter de la date à laquelle le bagage perdu aurait dû arriver. Lorsque les bagages détériorés, retardés ou perdus étaient placés sous la responsabilité de First Voyages France, toute déclaration doit être faite dans les délais impartis par la compagnie d'assurance de First Voyages France (voir conditions d'assurance).

## 10 – 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 l'Association des Médiateurs Européens (AME Conso), site 11, place Dauphine 75001 Paris. Le processus de saisie du médiateur est décrit sur le site de l'AME Conso : <https://www.mediationconso-ame.com/>. 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.

## 11 – 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 : 1600€
- Assistance retour anticipée 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. 10.05.2021

Janvier 2024

# CONDITIONS DE VENTE

## CONDITIONS GENERALES

**Conformément aux dispositions de l'article R211-12 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme sont reproduites à titre de Conditions Générales de Vente et applicables exclusivement à l'organisation et à la vente de voyages, séjours et forfaits touristiques, ainsi que les services y afférents, au sens des articles L 211.1 et L 211.2 du Code du Tourisme.**

### Article R211-3

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

### Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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 R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

- 1° Les caractéristiques principales des services de voyage :
  - a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises;
  - b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour;
  - c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination;
  - d) Les repas fournis;
  - e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat;
  - f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe;
  - g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis;
  - h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur;
- 2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques;
- 3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter;
- 4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur;
- 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint;
- 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination;
- 7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément à I de l'article L. 211-14;
- 8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

### Article R211-5

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

### Article R211-6

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

- 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées;
- 2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1;
- 3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique;

- 4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour;
- 5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16;
- 6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur;
- 7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil;
- 8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

### Article R211-7

Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

### Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

### Article R211-9

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

### Article R211-10

L'organisateur ou le détaillant 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 voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur 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 voyageur 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.

### Article R211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire;
- 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

First Voyages France SAS au capital de 200.000 €

Siège social : 20 Place des Halles 67000 Strasbourg

R.C.S. Strasbourg 530 913 847 Code APE : 7911Z Licence n° : IM 067 11 0019

Garantie financière : Astradius Credit Insurance N.V. – Assurance RCP : Generali

# Politique de confidentialité

## pour les clients de First Voyages France

Cette politique de confidentialité décrit la manière dont First Voyages France traite vos données personnelles et s'assure que la protection des données est mise en œuvre. Vous y apprendrez quelles sont les données que nous traitons, quand et pour quelle raison. Nous vous informerons également de vos droits et vous fournirons les autres informations requises par la loi.

Outre le traitement des données mentionné ci-dessous, un traitement ultérieur des données peut également être effectué si vous avez donné votre consentement. Dans ce cas, l'étendue du traitement des données tient compte de chaque consentement.

### I. Concernant l'étendue de la collecte des données, l'utilisation et la transmission de celles-ci

#### 1. Votre voyage

Si vous réservez un voyage via First Voyages France, nous recueillons les données nécessaires à la réalisation du voyage auprès de vous en tant que voyageur ou participant au voyage par l'intermédiaire du prestataire de services F&S Dialogmarketing GmbH, Offenburg, qui est mandaté et contrôlé par nous. Il s'agit notamment du nom, de l'adresse, du numéro de téléphone et de l'adresse e-mail, des données relatives au voyage (jour d'arrivée et de départ, aéroport de départ ou arrêt de bus de départ), ainsi que des données de réservation (voyage sélectionné, semaine de prolongation le cas échéant). Vous êtes tenu de nous fournir les données nécessaires à l'exécution du contrat. Dans le cas contraire, nous ne pourrions pas effectuer votre réservation.

Selon la destination et la compagnie aérienne, nous utiliserons le système de réservation Amadeus pour réserver le voyage ou nous transmettrons les données nécessaires à la réservation et à l'émission du billet d'avion à la compagnie aérienne concernée, avec l'intervention d'un prestataire de services le cas échéant. C'est également de cette manière que les données requises sont transférées à la compagnie aérienne concernée. Selon la destination, les données requises peuvent entre autres être transmises aux compagnies aériennes suivantes dans le cadre de l'exécution du contrat : Lufthansa; Emirates; Freebird Airlines; Aegean Airlines; Corendon Airlines; Turkish Airlines; TAP Air Portugal; Air Europa Lineas Aereas; Air Baltic; Air France/KLM Royal Dutch Airlines.

Nous transférons les données nécessaires à une agence qui traite vos données de manière indépendante pour l'exécution et le développement du voyage à destination. L'agence prend en charge le transfert des données dans la mesure nécessaire à cette fin aux entreprises impliquées dans l'exécution du voyage, comme la compagnie de bus pour le transport sur place (à l'hôtel ou pour l'aller-retour) ou l'hôtel pour les nuitées correspondantes. L'agence transmettra également une liste de participants au guide touristique responsable. L'agence ainsi que les autres prestataires de services sont basés en dehors de l'Union européenne/de l'Espace économique européen, si votre destination de vacances se trouve en dehors de l'Union européenne/de l'Espace économique européen. Dans ce cas, vos données seront traitées conformément au système juridique du pays dans lequel les sociétés ont leur siège. Vous recevrez des informations séparées sur l'étendue du traitement des données de la part des autres prestataires de services concernés. Vous pouvez également faire valoir vos droits, tels que votre droit à l'information, auprès de First Voyages France. Dans ce cas, nous transmettrons la demande correspondante.

Si vous nous envoyez une demande par courrier électronique ou si vous utilisez notre formulaire de contact, nous recueillerons les données ainsi fournies pour traiter votre demande. Nous répondrons à toute demande de contact ou à vos autres demandes d'information par ce canal en conséquence. Les données de la réservation du voyage seront également utilisées pour le traitement nécessaire des demandes de garantie ou d'autres plaintes. En outre, ces données peuvent également être transmises à des auditeurs externes et/ou à des conseillers fiscaux à des fins de conseil et d'audit. Les données seront enregistrées conformément aux obligations légales de conservation selon l'art. L123-22 FFC, l'art. L102 B LPF, et elles seront supprimées après expiration des obligations légales de conservation.

#### 2. En ce qui concerne l'utilisation des données d'une réservation de voyage à des fins publicitaires

First Voyages France ainsi que les prestataires de services mandatés et contrôlés en conséquence (par exemple, les services de publipostage tels que brand production Axel Bauer, Bühlertal; Direct Center Knoll GmbH, Rottenburg ou b+g mailing.de GmbH, Hambourg) utilisent le nom et l'adresse des voyageurs et des participants au voyage pour des mesures supplémentaires de fidélisation et de réactivation des clients. Cela implique notamment l'envoi d'autres informations sur des produits de voyage et prestations intéressants par voie postale ou l'envoi de bon d'achats. Ainsi, First Voyages France veut faire connaître à ses clients d'autres possibilités intéressantes pour planifier leurs vacances et fidéliser sa clientèle à long terme. Aucune transmission de données à des tiers à des fins publicitaires n'a lieu. Le numéro de téléphone et l'adresse électronique seront utilisés à des fins publicitaires avec un consentement spécifique. Dans la mesure où aucune autorisation n'est disponible, le nom et l'adresse ne seront plus utilisés à des fins publicitaires si sur une période de 7 ans, vous ne manifestez aucun intérêt à poursuivre la relation commerciale avec First Voyages France. Nous utilisons ici les indicateurs d'activité suivants : début du voyage ou date d'annulation du voyage.

De plus, First Voyages France traite les données de réservation afin de personnaliser et d'améliorer continuellement votre réservation de voyage et de vous fournir des offres adaptées à vos intérêts à l'avenir. Ainsi, nous utilisons les données pour les réservations de voyage afin de vous fournir un soutien optimal pour votre réservation et de vous indiquer des destinations intéressantes parmi notre gamme d'offres. Nous traitons ces données en interne au sein de l'entreprise sous un pseudonyme afin de répondre à vos intérêts légitimes en matière de protection de vos données personnelles. Ce traitement de données nous permet de vous présenter des offres personnalisées (par e-mail ou par courrier postal) des produits qui nous semblent susceptibles de vous intéresser. Les données relatives aux réservations de voyages ne seront plus utilisées à des fins promotionnelles, y compris de profilage lié au marketing direct, sauf si vous avez exprimé votre intérêt à poursuivre votre relation client avec First Voyages France pendant une période pouvant aller jusqu'à 5 ans. Nous utilisons ici les indicateurs d'activité suivants : début du voyage ou date d'annulation du voyage. Après expiration des 5 ans, nous prolongerons de deux ans le traitement des données telles que le nom, l'adresse et la date de naissance, ainsi que la dernière réservation et la dernière destination à des fins publicitaires par voie postale. Si vous ne réagissez pas à notre publicité pendant cette période, nous n'utiliserons pas ces données à cette fin après l'expiration des deux ans.

#### 3. Sur l'utilisation des données des intéressés

Si vous nous demandez par téléphone de vous envoyer des offres de voyage ou un catalogue, nous recueillons votre nom et votre adresse par l'intermédiaire du prestataire de services F&S Dialogmarketing GmbH, Offenburg, que nous mandatons et contrôlons, afin de vous envoyer les documents demandés. Vous êtes tenu de nous fournir les données nécessaires à cette fin. Dans le cas contraire, nous ne pourrions pas vous envoyer le catalogue. De plus, nous vous demandons l'autorisation de continuer à utiliser ces données pour vous envoyer les catalogues de First Voyages France et d'autres offres de voyage écrites jusqu'à ce que vous vous opposiez à ces envois.

#### 4. Liste d'attente

Si la période de voyage que vous souhaitez est déjà complète, vous avez la possibilité d'être placé sur une liste d'attente à votre demande. À cette fin, nous enregistrons votre nom, votre adresse, vos coordonnées (par exemple, téléphone, e-mail) ainsi que les données relatives au voyage afin de pouvoir vous contacter si une réservation est à nouveau possible pour la période de voyage souhaitée, par exemple en raison d'une annulation.

#### 5. Abonnement à une newsletter par e-mail

Nous vous enverrons un bulletin d'information par courrier électronique après avoir obtenu votre accord préalable. Cet accord s'applique également la personnalisation de la newsletter.

Pour l'envoi des newsletters par e-mail, First Voyages France a mandaté un prestataire de services (Kesselhaus GmbH). Si aucun autre consentement n'est accordé, cette société compilera pour nous des statistiques anonymes sur les accès à une newsletter. Cela permet à First Voyages France d'avoir une vue d'ensemble sur le nombre de newsletters réellement ouvertes et sur le nombre d'abonné(e)s qui ont consulté un produit. Ces données sont collectées uniquement sous forme de statistiques et sont anonymes.

#### 6. Paiement par carte de crédit

Les données de votre carte de crédit sont collectées par la First Cash Solution GmbH (FirstCash), Offenburg, Allemagne, et leur utilisation est exclusivement réservée à la réalisation de la transaction du voyage qui a été réservé chez nous. FirstCash n'utilisera pas vos données à d'autres fins. First Voyages France ne reçoit pas les données de votre carte de crédit en clair, mais elle reçoit de la part de FirstCash une ID ainsi que le numéro de votre carte de crédit dans un format court et non-lisible (123456\*\*\*\*\*7890) en tant que justificatif.

#### II. Vos droits en tant que personne concernée

Chaque personne concernée a les droits suivants :

- un droit à l'information (art. 15 du RGPD)
- un droit de rectification des données incorrectes (art. 16 du RGPD)
- un droit de suppression ou droit à «l'oubli» (art. 17 du RGPD)
- un droit d'appliquer des limitations au traitement des données personnelles (art. 18 du RGPD)
- un droit à la portabilité des données (art. 20 du RGPD).

Vous pouvez vous opposer au traitement de données à caractère personnel à des fins commerciales, y compris le profilage lié au marketing direct, à tout moment et sans donner de raison.

De plus, la personne concernée dispose également d'un droit de contestation (cf. art. 21 al. 1 du RGPD). Dans ce cas, l'opposition au traitement des données doit être justifiée.

Si le traitement des données est basé sur un consentement, ce consentement peut être révoqué à tout moment avec effet pour l'avenir.

Pour exercer les droits des personnes concernées, adressez-vous à [protectiondesdonnees@first-voyages.fr](mailto:protectiondesdonnees@first-voyages.fr).

En outre, vous pouvez déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle concernant le traitement des données de notre part.

#### III. Informations générales

Le responsable du traitement au sens du RGPD est First Voyages France, 20, Place des Halles, F-67000 Strasbourg.

En cas de questions sur la protection des données chez First Voyages France, notre délégué à la protection des données (Dr Stefan Drewes) est disponible à l'adresse e-mail [dpo@first-voyages.fr](mailto:dpo@first-voyages.fr).

Le traitement des données est effectué selon les bases juridiques suivantes:

- aux fins de l'exécution du contrat, y compris la facturation, le traitement des plaintes / la garantie : art. 6 [1] b du RGPD
- pour le traitement des données dans le cadre de la liste d'attente : art. 6 [1] b du RGPD
- avec l'objectif d'une utilisation publicitaire des données d'une réservation de voyage, y compris d'un profilage à cet effet : art. 6 [1] f du RGPD
- envoi du catalogue : art. 6 [1] a du RGPD
- envois publicitaires par e-mail : art. 6 [1] a du RGPD
- publicité par téléphone : art. 6 [1] a du RGPD

## Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'entreprise First Voyages France sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise First Voyages France dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

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

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. First Voyages France a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Garantie financière Atradius. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (Garantie financière Atradius, adresse: 159 rue Anatole France, CS50118, 92596 Levallois-Perret Cedex, Email: [info.fr@atradius.com](mailto:info.fr@atradius.com), Téléphone: + 33 14 105 84 84) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de First Voyages France.

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000036240465&categorieLien=id>