

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.

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.

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, 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>