# 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 vingt-et-un (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.
- En cas d'interruption du voyage, séjour ou circuit par le voyageur pour convenance ainsi qu'en cas de prolongation par le voyageur de son séjour sur place pour convenance, FVF ne supporte aucun des frais engagés par le voyageur du fait de cette interruption ou prolongation. Le prix du voyage, séjour ou circuit reste entièrement acquis à FVF.
- 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.
- 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 librement contracté.
- En cas de perte du billet d'avion ou de modification de vol, des frais de dossier sont à régler sur place : 25€ (perte), 50€ (modification) sur vols spéciaux.

**1 C – Informations relatives à l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite**

De manière générale, First Voyage France ne peut garantir que l'intégralité du voyage ou du séjour proposé soit pleinement adapté aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite.

En effet, concernant les hébergements, compte tenu de la diversité des types d'établissements proposés (hôtels, gîtes ruraux, lodges, camps de safari, etc.) et des niveaux de classement variant selon les normes locales en vigueur, l'accessibilité ne peut pas toujours être assurée. Il en va de même pour les circuits, dont les particularités ne permettent pas systématiquement une adaptation aux besoins spécifiques des personnes à mobilité réduite, ni la mise en place d'une assistance extérieure. Nos guides ne sont pas en mesure de fournir une assistance individualisée aux personnes concernées.

Concernant les transferts collectifs sur place (selon les normes locales) prévus pendant le séjour, et compte tenu de la diversité des modes de transport utilisés (bus, minibus, bateaux, etc.), l'accessibilité ne peut pas non plus être systématiquement garantie.

S'agissant des vols, la réglementation de sécurité applicable au transport aérien peut conduire certaines compagnies aériennes partenaires de First Voyage France — seules décisionnaires en la matière — à refuser l'embarquement d'équipements de mobilité personnels ou médicaux.

Il est donc impératif que les personnes à mobilité réduite ou nécessitant une assistance particulière informent First Voyage France de leur situation et de leurs exigences spécifiques avant toute réservation.

**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, Afrique du Sud/ Botswana/Simbabwe, Chine/Hong Kong/Macau 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 du voyage en Afrique du Sud/Botswana/Zimbabwe, le client sera redevable des frais suivants :
- Jusqu'à 46 jours avant le départ : 20% du montant du voyage
- De 45 à 15 jours avant le départ : 75% du montant du voyage
- De 14 à 8 jours avant le départ : 85% du montant du voyage
- De 7 jours avant le départ jusqu'au jour du départ ou en cas de non présentation au départ : 95% du montant du voyage

En cas d'annulation du voyage en Chine, Hong Kong & Macau le client sera redevable des frais suivants :
- Jusqu'à 46 jours avant le départ : 20% du montant du voyage
- Jusqu'à 45 à 30 jours jours avant le départ : 65% du montant du voyage
- De 29 à 15 jours avant le départ : 75% du montant du voyage
- De 14 à 3 jours avant le départ : 85% 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 : 100% 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.

**Annulation d'une chambre double**

En effet, tout changement de destination à la demande du client sera considéré comme une annulation totale et une nouvelle réservation.

**Modification d'une réservation pour deux personnes en une réservation pour une personne**

La modification d'une réservation pour deux personnes en une réservation pour une seule personne entraîne – sous réserve de la disponibilité d'une chambre individuelle dans le contingent FVF – la facturation de frais de traitement à la charge du client ainsi que l'application du tarif chambre individuelle.

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

En cas de modification d'un élément essentiel de la réservation avant le départ, telle qu'un report de date (à l'exception d'un changement de destination, qui est régi par le paragraphe suivant), le client – sauf en cas de force majeure – est redevable des frais conformément au 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 considéré 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 FVF. 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**
**3 A – Prix**
Les prix indiqués dans le présent contrat sont valables pour les périodes précisées pour chaque destination ; en prenant en considération le cours de la devise de référence indiqué pour chaque destination et les frais de transport. Le prix indiqué pourra, conformément à l'article L211-12 du Code du tourisme, être révisé à la hausse ou à la baisse en cas de modification du coût des transports, des redevances et taxes afférentes aux prestations proposées et du taux de change appliqué au séjour considéré. Cette modification sera calculée sur la part du prix du voyage ou du séjour ayant fait l'objet d'une hausse, c'est-à-dire : soit sur le montant des frais de transport dans la proportion indiquée par chaque destinataire; soit sur le montant total du séjour, si le cours de la devise de référence retenu pour calculer le coût du voyage (voir rubrique «Révision des prix») a évolué à la hausse de plus de 5%. Les prix modifiés font l'objet d'une information qui sera donnée, le cas échéant, au client, préalablement à la signature des conditions particulières de vente. Si la révision du prix intervient après la signature des conditions particulières, le client en sera informé par lettre recommandée avec avis de réception adressée par First Voyages France.
L'éventuelle révision du prix ne sera appliquée qu'aux clients dont le départ est prévu au moins 20 jours après la date de réception de l'information. Dans l'hypothèse de l'augmentation du prix de plus de 8%, le client peut, sans préjuger 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 afférents 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**
Le client verse un acompte de trente pour cent (30%) du prix total du forfait dans les dix (10) jours à compter de la date de conclusion du contrat. L'acompte est porté à cinquante pour cent (50%) si la réservation intervient moins de quatre-vingt-dix (90) jours pour les départs depuis un aéroport de province et moins de soixante (60) jours pour les départs depuis un aéroport parisien.
L'acompte non reçu dans le délai imparti entraîne la résiliation du contrat du fait du client et l'application des frais prévus à l'article 2A des conditions particulières de vente.
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 (8) jours après la réception de la facture détaillée ou dès réception si la facture détaillée a été faite à moins de huit (8) 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.

**4 D – Modalités de paiement**
Le règlement de toute réservation doit être effectué par carte ou virement bancaire, à l'exclusion de tout autre moyen de paiement.

**5 – Modifications eventuelles des programmes**
**5 A – Avant le depart**
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 entrainer 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 hotel par un autre de standard équivalent.

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

**9 B – Bagages**
- Poids maximum autorisé :
  En fonction de la règlementation 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 sept (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 vingt-et-un (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, Zone Artisanale, 21B Route de la Wantzenau, 67800 Hoenheim. 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), sise 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 anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille ou décès d'un membre de la famille : billet retour + frais de taxi
- Transport de corps en cas de décès : frais réels

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

First Voyages France SAS, Zone Artisanale, 21B Route de la Wantzenau, 67800 Hoenheim

V. Octobre 2026