

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### TEXTE DE LOI

#### Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de 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 dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de 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, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ; 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ; 3° Les prestations de restauration proposées ; 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ; 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ; 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ; 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ; 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ; 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18. Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes : 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ; 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ; 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ; 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ; 5° Les prestations de restauration proposées ; 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ; 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ; 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ; 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ; 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ; 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ; 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ; 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ; 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ; 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ; 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée. Article R211-7

L'acheteur 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 le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur. 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 doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et 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, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception : soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ. Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur. Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4. Article R211-12

Les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

#### Article R211-13

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R. 211-6 après que la prestation a été fournie. Les présentes conditions particulières de ventes ont été élaborées conformément à la loi n° 92.645 du 13 juillet 1992 (JO du 14 juillet 1992) et son décret d'application n° 94.490 du 15 juin 1994 (JO du 17 juin 1994), ainsi qu'à partir du décret n°2009-1652 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n°2009-88 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, 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 R211.14 du Code du Tourisme, le site (en ce les présentes conditions générales et particulières de vente) a vocation à informer les clients de ROYAL FIRST TRAVEL 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 et de modification du voyage.

Conformément à l'article R211.17 du Code du Tourisme, ROYAL FIRST TRAVEL se réserve toutefois le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur son site internet telles que les informations relatives au prix et contenu des prestations de transport et de séjour proposées, à l'identité du transporteur aérien effectif ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels.

ROYAL FIRST TRAVEL s'engage en tout état de cause à communiquer à ses clients et les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations contenues sur le site avant la conclusion du contrat et au plus tard, sur la facture-confirmation du contrat et leur recommande de se référer aux fiches produits sur le site

internet, qui font l'objet de mises à jour régulières.

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 fiche produit.

Les conditions générales Royal First TRAVEL, dont le siège social est situé 162 rue de Paris 94220 Charenton le Pont au capital de 126 000 € RCS Créteil 348 456 450 LIC : IM 094120014, RCP HISCOX, Garantie APST.

Royal First TRAVEL a souscrit auprès de la compagnie Générali (N° AL 813 861) une assurance responsabilité civile et professionnelle qui couvre notamment les conséquences pécuniaires pouvant incombent à l'assuré en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des clients, à des prestataires de service ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de son activité d'organisme de voyage et ce, à concurrence d'un montant de 4 000 000 d'euros pour les dommages autres que corporels, et de 32 000 euros pour perte, vol ou détérioration des bagages et objets confiés.

## ARTICLE 1 : TRANSPORT AERIEN

### 1. Modification des horaires, retard et annulation

La responsabilité de Royal First TRAVEL est définie dans le cadre des voyages à forfait par l'article 23 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 et par le décret n°2006-315 du 17 mars 2006. Dans ce cadre, mon agence.com entend répondre du bon déroulement de votre voyage.

Conformément au décret n°2006-315 du 17 mars 2006, le client est informé de l'identité du ou des transporteur(s) 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 le transporteur contractuel ou l'organisme de voyages, par tout moyen approprié, dès qu'il en aura connaissance.

Sur le site, nous vous communiquons sur chaque destination les compagnies aériennes avec lesquelles Royal First TRAVEL a un contrat de partenariat. Pour des raisons indépendantes de notre volonté, il se peut qu'une compagnie citée soit modifiée. Pour toute information, consultez notre service réservation..

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 internet du [Ministère des transports](#).

Nos vols étant la plupart du temps des vols affrétés, nos plans de vols (horaires et jours de rotation) 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.

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.

Royal First TRAVEL ne peut être tenu pour responsable des modifications tardives et sans préavis d'horaires, d'itinéraires ou de plan de vols (jour de rotation), 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 et jours des vols internationaux, la responsabilité de Royal First TRAVEL 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. Royal First TRAVEL conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion de cinq heures et recommande fortement à ses clients de réserver des titres de transport modifiables voire remboursables afin d'éviter le risque de perte financière.

Royal First TRAVEL, 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 sans préavis, se substituer d'autres transporteurs, utiliser d'autres avions, modifier ou supprimer les escales prévues en cas de nécessité.

L'organisateur se réserve également le droit, en cas de force majeure ou de remplissage insuffisant des vols au départ d'une ville, d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de son choix (autocars par exemple), 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, donc le vol retour, à l'exclusion de tout autre frais et ce conformément à son obligation d'assistance. Les frais de prolongation de séjour et de post acheminement générés par la force majeure seront à la charge du client.

L'abandon du passage retour pour emprunter un autre vol implique le règlement intégral du prix du passage. 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 pré acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, quelle qu'en soit la cause, entraîne l'application

des frais d'annulation de 100 %. La responsabilité de Royal First TRAVEL ne pourra être ni recherchée, ni engagée dans l'hypothèse où le dit pré acheminement 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.

Les bébés (-de 2 ans) n'occupent pas de siège ; le prix de leur billet correspond généralement à 10% du tarif officiel.

Nous vous informons que des compagnies refusent parfois l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages.

Le plus fréquemment, le maximum admis est de 15kg sur les vols spéciaux et 20kg sur les vols réguliers en soute et 5 kg en cabine.

En cas d'excédent, s'il est autorisé, le client devra s'acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport.

La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard, pour les bagages que vous lui avez confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

En cas de détérioration, acheminement tardif, vol, ou perte de bagages, achats, par le client, celui-ci doit s'adresser à la compagnie aérienne pour lui faire constater la détérioration, l'absence ou la perte de ses effets personnels avant sa sortie de l'aéroport, puis lui adresser une déclaration en y joignant les originaux des pièces suivantes : titre de transport, coupon d'enregistrement du bagage, et la déclaration.

Nous ne saurions répondre de toute perte, avarie, vols d'effets personnels et de bagages. Les voyageurs ont la possibilité de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur de ces objets.

En tout état de cause la compagnie aérienne demeure votre seul interlocuteur.

## **ARTICLE 2 : HEBERGEMENT ET SEJOUR**

Royal First TRAVEL propose à ses clients des forfaits comprenant le séjour et le transport sur des vols affrétés ou réguliers constituant un produit unique et indivisible.

### **Les repas**

Le nombre des repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel. Ces prestations de repas peuvent être fournies à l'hôtel où est assuré le séjour et/ou par le transporteur aérien.

La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit. La demi-pension débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit-déjeuner suivant la dernière nuit : elle comprend un petit-déjeuner et un repas par jour. Si certains repas ne pouvaient vous être servis du fait des horaires ou du retard de votre vol, nous ne pourrions procéder à aucun remboursement. Que ce soit dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

Attention : Toutes les prestations type boissons qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée, et selon les pays, les prestataires ne disposent pas toujours d'eau courante potable.

Les frais d'achat de bouteilles d'eau potable sont alors à votre charge. Toutes les consommations hors forfait sont à régler sur place.

Au sujet de la formule "tout compris", il convient d'apporter une précision importante d'ordre général : cette formule n'implique pas pour autant que tout est gratuit donc seul le descriptif du séjour fait foi..

Des aléas éventuels (fêtes civiles ou religieuses, manifestations politiques, grèves, etc.) peuvent entraîner des modifications dans les visites ou les excursions, modifications dont Royal First TRAVEL ne peut être tenu responsable.

### **Prise de possession et libération de la chambre**

Nous vous informons que les règles applicables en matière d'hôtellerie internationale imposent que les clients prennent possession des chambres à partir de 15 heures quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et les libèrent avant 12 heures quel que soit l'horaire du vol de retour. Il ne vous sera malheureusement pas possible de déroger à cette règle. De ce fait, si vous entrez en possession de votre chambre par exemple à 10 heures du matin, les deux heures (10H -12H) sont considérées comme une nuitée, sans qu'aucun remboursement ne puisse avoir lieu.

### **Les types de chambre**

Les chambres individuelles ou cabines comprennent un lit pour une personne. Prévu en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit, très rarement, avec un lit double.

Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles standards équipées de lits d'appoint.

Nous disposons dans certains établissements de chambres communicantes en nombre limité et dont l'attribution sera faite en priorité et sur demande aux familles avec enfants.

Pour toute demande de chambre spéciale ou équipée (personne à mobilité réduite), merci de nous consulter au

préalable.

### **Classification**

Royal First TRAVEL a repris les catégories officielles agréées aux hôtels par les administrations locales (étoiles de 2 à 5), mais le nombre d'étoiles ne correspond pas nécessairement aux critères de classification européens. Pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre. Il se peut qu'un hôtel classé dans une catégorie inférieure soit d'un même ou d'un meilleur standing qu'un autre d'une catégorie supérieure.

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

### **Les activités proposées lors du séjour**

Les sports et structures d'animations variant d'un établissement à l'autre, consultez les descriptifs des produits sur le site qui vous indiquent les activités proposées dans chacun d'entre eux. Il se peut, notamment en haute saison, que le nombre de parasols, transats, matériel sportif, etc. soit insuffisant. Les horaires d'ouverture des bars, restaurants, discothèques, etc. peuvent être irréguliers et dépendent de la direction de l'établissement. La pratique de certaines activités (notamment les sports nautiques) est laissée à l'appréciation de la direction de l'établissement en fonction des conditions climatiques et des impératifs de sécurité. En avant ou arrière-saison, certaines activités peuvent ne pas être en place, une partie des installations (restaurant, piscine...) peut être fermée et certains travaux d'aménagement en cours. De manière générale, l'animation et les activités sportives peuvent varier en intensité en fonction de l'occupation de l'établissement et sont gérées par la direction de l'hôtel. A noter que, dans le cadre d'une animation internationale, le français n'est pas obligatoirement pratiqué. Important : les piscines ne sont pas surveillées. Elles sont généralement accessibles de 10h à 19h, le reste du temps étant consacré à leur entretien.

Certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants. La responsabilité de mon agence.com ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de votre part.

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 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'ait 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 et leur entretien ne dépend pas de la direction de l'hôtel.

### **Modification du séjour à votre demande sur place**

Pour tout retour différé ou départ anticipé, Royal First TRAVEL privilégie la vente de séjours pour lesquels la prestation vendue couvre l'intégralité des nuits à destination et se réserve le droit, pour les ventes ne respectant pas cette typologie, de ne pas les autoriser ou d'appliquer un supplément.

A noter : nos tarifs sont 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.

Pour tout retour anticipé, le client devra régler le prix d'un vol simple + frais de gestion : 25 € par dossier.

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

Vous pouvez prolonger votre séjour, sous réserve de demande au minimum 48h avant la date de retour initiale et de disponibilité hôtelière et aérienne (extension calculée sur la base du tarif brochure). Frais de gestion : 25 € par dossier. Frais de modification de vol : 45 € par personne + prix de la semaine supplémentaire.

Si vous souhaitez changer d'hôtel après votre arrivée sur place (et en cas de conformité des prestations avec le contrat souscrit), vous seront facturées 2 nuits de "no-show" de la part de l'hôtel réservé et l'éventuelle différence de prix entre les deux hôtels..

### **Bébés**

Nous invitons les parents de bébés à emporter avec eux la nourriture adaptée à leur enfant qu'ils ne trouveront pas toujours sur place. Une participation à régler sur place peut vous être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou biberons et/ou l'installation d'un lit bébé qui doit être demandé lors de la réservation, sans toutefois que nous soyons en mesure de vous confirmer la disponibilité.

Des aléas éventuels (fêtes civiles ou religieuses, manifestations politiques, grèves, etc.) peuvent entraîner des modifications, modifications dont Royal First TRAVEL ne peut être tenu responsable.

## **ARTICLE 3 : FORMALITES ET VACCINATIONS**

Pour les ressortissants français (adulte, enfant et bébé) à destination de la Tunisie :

Passeport en cours de validité ou carte nationale d'identité en cours de validité.

Pas de visa pour les séjours inférieurs à 3 mois.

Pour les autres nationalités, il vous appartient de vous assurer auprès des consulats et ambassades de la Tunisie des formalités administratives et/ou sanitaires que vous devez accomplir pour vous-même, ainsi que pour vos

enfants mineurs. Seules ces administrations sont à même de vous donner des informations parfaitement mises à jour.

L'accomplissement de ces formalités et les frais en résultant sont à votre charge. Royal First TRAVEL ne pourra être tenu responsable en cas de refus d'embarquement sur le vol si ces conditions administratives ne sont pas respectées (Carte nationale d'identité, passeport et Visa).

Si du fait de votre carence ou du non-respect par vous-même des formalités administratives et/ou sanitaires en vigueur, vous ne pouvez être enregistré, votre voyage ne pourra en aucun cas vous être remboursé.

De même, vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement de la part de Royal First TRAVEL en cas d'amendes et/ou paiement de droits résultants de l'inobservation et/ou du non-respect des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

Nous vous demandons de bien vouloir vous assurer que les noms et l'orthographe figurant sur la réservation et les titres de transport sont ceux figurant sur vos passeports et visas.

Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle avec les formalités de santé nécessaires à la réalisation du voyage et aux femmes enceintes de se renseigner sur leurs formalités de voyage selon les compagnies aériennes Le Quai d'Orsay fournit les renseignements sur les vaccins exigés pour chaque pays sur le site du [Ministères des Affaires étrangères et européennes](#).

En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la conclusion du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, Royal First TRAVEL pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour.

En cas de maladie contagieuse, Royal First TRAVEL se réserve le droit d'exiger soit le rapatriement, soit l'hospitalisation, soit l'isolement du client.

## **ARTICLE 4 : DUREE DES VOYAGES**

La durée du forfait est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport et la durée du séjour sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ainsi que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacrée(s) au transport. Si il advenait qu'en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée et/ou nuit se trouvent écourtées, par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Il en est de même si la durée du séjour se trouvait allongée. Aucun dédommagement ne pourrait être accordé pour un retour le lendemain du jour prévu au contrat. Il convient lorsqu'il s'agit de transport sur vols charters d'envisager cette éventualité et de prendre les dispositions nécessaires à votre organisation tant personnelle que professionnelle.

## **ARTICLE 5 : LES PRIX**

Royal First TRAVEL vous propose des prestations à des prix dégriffés, négociés, et publics. Les descriptifs des voyages présentés sur nos catalogues électroniques précisent pour chaque type de voyage et service, les prestations incluses dans le prix et les éventuelles conditions particulières.

Royal First TRAVEL affiche le prix de ses voyages en TTC (taxes aéroport et surcharges carburant applicables). Les prix indiqués ne comprennent aucun des services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport le jour du départ et postérieurs à l'arrivée le jour du retour. Ils ne comprennent pas non plus les frais de formalités (administratives et sanitaires), les pourboires, les boissons (sauf mention écrite de notre part) ainsi que toute dépense à caractère personnel pendant la durée de votre voyage.

Pour les prestations comprenant un hébergement et un transport, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières.

### **1. Les taxes d'aéroport**

Les taxes d'aéroport sont incluses dans les prix du transport aérien figurant dans le catalogue électronique : un montant indicatif figure en général dans le descriptif à la rubrique " Ce prix comprend ". Le montant de ces taxes est susceptible de modification à la hausse comme à la baisse et ce sans préavis par les autorités concernées. Ceci ne peut cependant remettre en cause le caractère irrévocable de votre commande. Attention : outre les taxes d'aéroport directement perçues lors de votre commande, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale ou en US dollars.

### **2. Tarifs particuliers**

Les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments chambres individuelles et les réductions enfants, vous sont fournis à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, nous vous en informerons avant confirmation de votre commande.

### **3. Variation exceptionnelle des prix**

Dès que votre réservation est confirmée par nos fournisseurs, Royal First TRAVEL s'engage à ne pas modifier ses prix dans un délai de 30 jours précédant le jour de votre départ.

Néanmoins, Royal First TRAVEL pourra modifier le prix du voyage jusqu' à 30 jours avant le départ en fonction des variations affectant :

a. Le coût du transport dont il sera rappelé qu'il est notamment déterminé par le coût du carburant, les différentes taxes afférentes (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports...) dont les montants varient selon les destinations et sont susceptibles de modifications par les autorités locales. Les variations du coût de transport et des différentes taxes afférentes seront répercutées uniquement à proportion de leur part dans le calcul du montant du prix du voyage.

b. Le coût des devises lorsqu'une partie des prestations est facturée à Royal First TRAVEL en monnaie étrangère. Ces variations ne seront répercutées que pour la part qui entre dans le calcul du prix du voyage.

## **ARTICLE 6 : VOTRE COMMANDE**

Les commandes passées sont fermes et irrévocables.

L'acheteur reconnaît et garantit avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées ci-après, c'est à dire la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. L'acheteur reconnaît en outre, avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions de vente au nom et pour le compte de tous les bénéficiaires de la commande, au moment de passer votre commande.

L'acheteur reconnaît aussi qu'il est nécessaire de détenir un moyen technique permettant d'imprimer les informations que nous vous envoyons concernant vos commandes (imprimantes, télécopieur).

Nous honorons les commandes dans la limite des places disponibles. En effet, le système informatique auquel vous êtes connecté accepte les commandes, mais ne gère pas la disponibilité des places. L'attribution d'un numéro de commande ne signifie donc pas que le service est disponible.

Nous vous garantissons que votre compte n'est débité que lorsque nos agents de réservation ont enregistré la confirmation de la disponibilité de la prestation chez le ou les fournisseurs.

Nous vous informons de l'état d'avancement de votre commande dans la journée ouvrable suivant sa réception, par téléphone, fax ou e- mail. L'envoi de votre facture et des documents de voyage fait office de confirmation, sans que nous vous ayons nécessairement contacté par téléphone.

un accusé réception faisant office de confirmation et de facture vous est adressé automatiquement quelques minutes après la confirmation de votre commande à l'adresse mail que vous nous aurez communiquée lors de votre commande. Nous pouvons cependant être amenés à vous contacter si toutefois le fournisseur nous informait de l'indisponibilité de l'offre. Dans ce cas nous procédons au remboursement immédiatement.

## **ARTICLE 7 : MODALITES DE PAIEMENT**

### **1. Moyens de paiement**

Le règlement s'effectue par carte bancaire. Vous nous communiquez le numéro ainsi que la date de validité. Le paiement est sécurisé : votre numéro est crypté lors du transport vers le centre de paiement. Nous vous en garantissons la totale confidentialité.

Pour toutes les commandes passées par téléphone, quelque soit la date de départ, le règlement total du prix du voyage est demandé.

Vous pouvez effectuer le règlement à l'aide des moyens de paiement suivants :

- ▶ La carte bleue nationale,
- ▶ Les cartes Visa et Visa Premier,
- ▶ Les cartes bancaires présentant au recto le CB en blanc sur fond de couleur,
- ▶ Les cartes Eurocard/Mastercard reconnaissables à leur hologramme " MC "
- ▶ Les chèques vacances (nous consulter)
- ▶ Les chèques bancaires et postaux (pour des paiements au minimum 1 mois avant le départ)
- ▶ Les virements bancaires (frais de virements sont à la charge du client)
- ▶ Les espèces

Pour les inscriptions directes via Internet, l'intégralité du prix du voyage sera prélevée sur votre carte à la réservation/confirmation du dossier.



Pour faciliter les réservations et le temps que vous fassiez le nécessaire auprès de votre banque pour créditer votre compte ou augmenter votre autorisation de débit, vous avez la possibilité de verser un acompte lors de la réservation (jusqu'à 7 jours avant le départ). En réservant par acompte votre séjour vous vous engagez à régler le solde conformément à nos conditions particulières en vigueur, de votre dossier sous 48 heures.

Les chèques postaux ou bancaires sont à envoyer à l'adresse suivante : ROYAL FIRST TRAVEL, 162 rue de Paris 94220 Charenton le pont. Les chèques sont à libeller à l'ordre de RF Distribution / Royal First TRAVEL. Les conditions de règlement et de confirmation sont les mêmes que pour le paiement par carte bancaire. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage et ne pourra prétendre à récupérer les sommes déjà versées.

Les frais de modification de numéro de carte après débit, vous seront facturés 1% du total de la commande.

La photocopie de la carte bancaire servant au paiement de votre commande peut vous être demandée, ainsi que celle du passeport ou de la carte d'identité du porteur de la carte bancaire, et celle du passager. Ces justificatifs d'identité peuvent également vous être demandés pour les règlements par chèque.

## **ARTICLE 8 : REMISE DE VOS DOCUMENTS DE VOYAGES ET LOISIRS**

Pour les réservations de voyages à forfait, les bons d'échanges et convocations pour les rendez-vous à l'aéroport et/ou les prestations terrestres (hôtels, transferts, etc.) vous sont adressés principalement par e-mail dans la semaine précédent votre départ.

L'acheteur communique une adresse " électronique " où Royal First TRAVEL pourra lui adresser les documents relatifs à son voyage, tous les jours de la semaine, entre 09h00 et 22h00 incluant les dimanches et les jours fériés. En cas de transmission erronée par le client de ses coordonnées, Mon agence.com décline toute responsabilité en cas de non- exécution ou de mauvaise exécution du voyage.

Les titres de transport sont remis à l'aéroport sur présentation d'une convocation.

Le mode de remise des documents de voyage et/ou titre de transport figure sur la convocation et est fonction du délai disponible entre la date d'émission des billets et la date de votre départ et/ou du type de prestation.

Si pour quelle que raison que ce soit, vous n'aviez pas reçu les documents nécessaires à votre voyage ou réservation, dans les délais prévus aux présentes conditions, il vous appartiendrait de nous le faire savoir et de nous donner les moyens de vous les adresser, à vos frais. Aucun remboursement ne pourra être accordé en cas de non respect de cette procédure, même si vous n'avez pas bénéficié de la prestation.

## **ARTICLE 9 : LES PHOTOS**

Nous faisons nos meilleurs efforts pour illustrer nos propositions de photos vous donnant un aperçu réaliste des services proposés.

Nous vous précisons toutefois, que les photos figurant dans le descriptif sont simplement illustratives de nos services. Elles n'engagent mon agence.com que dans la mesure où elles permettent d'indiquer la catégorie ou le degré de standing de ces services.

## **ARTICLE 10 : CHAMP D'APPLICATION**

Les conditions de vente de Royal First TRAVEL ont été mises à jour au 01 janvier 2012.

Votre contrat est régi par les conditions de vente en vigueur au jour de la passation de votre commande.

Les conditions de vente s'appliquent à toutes les prestations proposées sur le catalogue électronique de Royal First TRAVEL. Par " voyage à forfait ", la loi vise toute prestation combinant au moins deux éléments parmi les trois suivants :

- ▶ une prestation de transport
- ▶ un logement
- ▶ un service touristique ne se rapportant ni au transport, ni au logement, mais représentant une part significative du forfait lorsque cette combinaison est vendue à un prix global et lorsque la prestation dépasse 24 h ou inclut une nuitée.

## ARTICLE 11 : RESPONSABILITE ET GARANTIE

Pour les voyages à forfait, nous apportons un soin tout particulier au choix de nos fournisseurs.

En aucun cas, Royal First TRAVEL 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 a expressément convenu que les dommages-intérêts susceptibles d'être sollicités par le client en réparation de son préjudice consécutif, par exemple à une modification des éléments essentiels de son contrat ne pourront excéder une somme égale au montant du forfait (directive européenne du 13/06/90, art. 5/2). Cette limitation contractuelle du montant des dommages et intérêts ne sera pas applicable aux dommages corporels.

Il est entendu que la responsabilité notamment des compagnies aériennes dont les services sont utilisés dans les forfaits de Royal First TRAVEL, 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.

La responsabilité de Royal First TRAVEL se limite aux seules prestations réglées à l'agence, excluant ainsi toutes prestations achetées sur place.

## ARTICLE 12 : ANNULATION ET MODIFICATION PAR LE CLIENT

### 1. Conditions d'annulation

L'annulation de votre commande pour quelle que raison que ce soit ne vous dispense pas du paiement intégral des sommes dont vous êtes redevable auprès de la société Royal First TRAVEL.

Pour vous éviter tout risque de perte financière, nous vous conseillons vivement de contracter une assurance annulation auprès de notre partenaire Groupama (la compagnie d'assurance).

En règle générale les modifications substantielles (comme par exemple les changements de nom du titulaire du voyage ou des éventuels accompagnants, les changements de date, de destination, d'hébergement, ou de mode de transport, cette liste n'étant pas exhaustive) et imputables au client sont traitées comme une annulation suivie d'une nouvelle commande, entraînant les frais d'annulation en vigueur.

En revanche, les modifications non substantielles imputables au client et pouvant être traitées sans annulation, ne feront l'objet que d'une modification du contrat et de l'application éventuelle d'un supplément.

En cas d'annulation pour quelle que cause que ce soit, les frais extérieurs au forfait et d'ores et déjà engagés par vous (délivrance des visas, autres documents de voyage, frais de vaccination...) ne peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement.

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée de votre fait pour quelle que cause que ce soit, notamment en cas de non présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous ne donne lieu à aucun remboursement.

Toute annulation doit nous être signifiée par écrit (courrier fax ou e-mail) dès que vous êtes avisés de la nécessité d'annuler votre voyage.

Lorsque vous avez souscrit une assurance annulation, nous vous rappelons qu'il vous appartient d'informer directement l'assureur de l'annulation ou de tout autre sinistre dans les conditions et délais indiqués au contrat figurant à la rubrique « assurance ».

### 2. Barème d'annulation

#### a/ - annulation du fait du client

Toute annulation émanant du client entraîne le versement de frais :

**100 euros par passager pour toute annulation intervenant moins de 24 heures après la réservation.**

**100% du montant total du voyage pour toute annulation intervenant entre 24 heures après la réservation et le jour du départ**

#### b/ - modification du fait du client

Le voyageur ne peut en aucun cas modifier ou écourter les prestations contenues dans son voyage, sauf accord préalable de ROYAL FIRST TRAVEL. De ce fait, les frais de modification resteront entièrement à sa charge sans qu'il puisse prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n'aurait pas bénéficié du fait de ces modifications.

Toute modification émanant du client entraîne le versement de frais :

**100 euros par passager pour toute annulation intervenant moins de 24 heures après la réservation.**

## **100% du montant total du voyage pour toute annulation intervenant entre 24 heures après la réservation et le jour du départ**

Dans tous les cas, les frais de modification ou d'annulation ne peuvent pas dépasser le prix du voyage. Les modifications seront acceptées uniquement dans la mesure du possible.

### **c/ cession du contrat**

Conformément à l'article L. 211-12 du code du Tourisme, le client pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurances) à un tiers, à condition d'en informer la société Royal First TRAVEL par téléphone puis par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour en indiquant les noms et adresses du (des) cessionnaire (s) et du (des) participant (s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le voyage (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge). La cession de contrat est possible jusqu'à 7 jours avant le départ, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Frais de cession à un tiers : 150 € par personne (conditions sur demande).

Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables. Ces frais sont valables uniquement pour les vols spéciaux (vols charters). Pour les vols réguliers, les frais seront variables selon les tours opérateurs.

## **ARTICLE 13 : PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES**

Les informations que vous nous communiquez à l'occasion de votre commande ne seront transmises à aucun tiers en dehors des fournisseurs des services que vous avez commandés. Ces informations seront considérées par Royal First TRAVEL et par ses fournisseurs comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de mon agence.com et ses fournisseurs, pour le traitement de votre commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients de mon agence.com en fonction de vos centres d'intérêts.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles vous concernant.

Pour cela il vous suffit de nous en faire la demande en ligne ou par courrier en nous indiquant vos nom, prénom, adresse.

## **ARTICLE 14 : SERVICE APRES VENTE**

Il vous appartient de vous renseigner, avant toute prise de commande, sur les éventuels événements locaux tels que carnivals, fêtes religieuses, fêtes nationales, jours fériés, etc..., qui pourraient affecter le bon déroulement de votre voyage. Aucune réclamation de ce fait ne pourra être adressée ultérieurement à Royal First TRAVEL. Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée sur place au prestataire, en lui exposant vos griefs dans les vingt-quatre (24) heures suivant votre arrivée.

Si vous n'avez pu obtenir satisfaction, nous vous remercions de bien vouloir faire constater par écrit votre réclamation par le prestataire et de nous adresser une copie de ce document le plus tôt possible, dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de votre date de retour à : Royal First TRAVEL, Service Relations Clientèle, 162 rue de Paris 94220 Charenton le pont.

Aucune suite ne sera donnée à une réclamation nous parvenant hors délais. Un accusé réception de votre courrier attestant de sa bonne réception et de sa prise en charge par le service concerné, vous sera adressé dans un délai de 7 jours maximum. Dans la plupart des cas, la réponse définitive dépendra du délai de réponse du ou des prestataires concernés. Aucune réclamation ou contestation de réponse n'est acceptée par téléphone. Un écrit doit être adressé au service concerné pour que le dossier soit réétudié. Les frais de communication pour nous informer de votre insatisfaction restent à votre charge. Nos bureaux ne sont pas ouverts aux publics, toute réclamation doit donc faire l'objet d'un écrit.

Royal First TRAVEL commercialise des voyages individuels, toute réclamation doit donc être formulée individuellement (une par commande). Aucune suite ne sera apportée aux réclamations collectives ou pétitions.

En cas de perte ou de détérioration de vos bagages au cours du transport aérien, préalablement à toute réclamation auprès de notre service après vente, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne :

- ▶ en lui faisant constater la perte ou détérioration de vos bagages avant votre sortie de l'aéroport,
- ▶ puis en lui adressant une déclaration. Vous devez y joindre les originaux des pièces suivantes : titre de

transport, déclaration de perte, coupon d'enregistrement de bagage. Si vous avez souscrit un contrat d'assurance bagages, il vous appartient de faire la déclaration dans les délais prévus dans le dit contrat.

## **ARTICLE 15 : LOI APPLICABLE ET JURIDICTION DE COMPETENCE**

Royal First TRAVEL est une société européenne de droit français. La loi applicable à ce contrat est la loi française.

En cas de contestation, le Tribunal de Créteil est seul compétent.

## **ARTICLE 16 : LES ASSURANCES**

Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés.

Royal First TRAVEL vous propose donc de souscrire au moment de votre commande une assurance annulation ou une assurance multirisque conclues auprès de la compagnie MAPFRE L' EUROPEENNE ASSISTANCE dont les détails sont accessibles sur la rubrique Assurance.

Ces assurances ne sont pas proposées sur notre site pour les réservations de vols secs, locations de vacances, de résidences hôtelières ou d'hôtels. Si vous souhaitez vous assurer, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier votre demande.