

## **« Conditions générales d'utilisation d'un bon de voyage non remboursable « VOUCHER »**

### **Généralités**

Les présentes conditions générales régissent l'émission, l'utilisation et la validité des VOUCHERS (ci-après le « **Voucher** » ou le « **Bon** ») émis par la compagnie Nationale Royal Air Maroc (ci-après « **Royal Air Maroc** »), en faveur de ses passagers ou clients (ci-après les « **Utilisateurs** » ou les « **Détenteurs** »).

Le Voucher constitue un avoir donnant droit à l'achat de billets d'avion ou de services annexes proposés par **Royal Air Maroc** conformément aux modalités décrites ci-dessous.

Les présentes conditions générales d'utilisation des Vouchers (ci-après « **Conditions Générales d'Utilisation des Vouchers** ») s'appliquent à tout Voucher émis par Royal Air Maroc. Elles constituent une partie intégrante des [Conditions Générales de Vente](#) et des [Conditions Générales de Transport](#) de Royal Air Maroc, auxquelles elles s'ajoutent et qu'elles complètent. En cas de contradiction, les présentes Conditions de Vouchers prévaudront.

Royal Air Maroc se réserve le droit de modifier, de suspendre ou d'annuler les Conditions d'utilisation des Vouchers à tout moment pour des raisons légales ou opérationnelles. Toute modification prendra effet immédiatement sous réserve d'en informer le Détenteur dans les meilleurs délais.

**Emission et Remise du Voucher** : Le voucher est émis par **Royal Air Maroc** au cours de la procédure de remboursement sur le site, dans la rubrique « Gérer ma réservation ». Chaque Voucher est identifié par un numéro unique et ne peut être reproduit ou dupliqué, le Voucher est envoyé au Détenteur par e-mail sous forme d'un numéro unique associé et d'un PIN.

**Validité** : Le Voucher est valable pour une durée **de douze (12) mois** à compter de sa date d'émission. Passé cette date, le Voucher sera considéré caduc et expiré, par conséquent il ne pourra plus être utilisé et aucune prolongation ne sera acceptée.

**Caractère non nominatif** : Le Voucher est émis sans caractère nominatif et peut, à ce titre, être transféré par son détenteur à un tiers de son choix. Toutefois, Royal Air Maroc décline toute responsabilité en cas de perte, de vol, de détention ou d'utilisation frauduleuse par un tiers. Le transfert du Voucher n'entraîne aucune obligation d'information ou de vérification de la part de Royal Air Maroc, laquelle considérera toute utilisation du Voucher, munie du numéro unique qui y figure, comme valable et libératoire de ses obligations.

**Non remboursable** : Le Voucher ne peut en aucun cas être remboursé, échangé contre espèces ou tout autre moyen de paiement. Toute utilisation du Voucher est strictement limitée à l'acquisition des services proposés par Royal Air Maroc, dans les conditions prévues aux présentes.

**Utilisation** : Le Voucher est exclusivement valable pour l'achat de billets sur les vols commercialisés par Royal Air Maroc. Il peut être utilisé uniquement sur [www.royalairmaroc.com](http://www.royalairmaroc.com) ou sur l'application mobile de Royal Air Maroc, ou tout autre canal expressément désigné par Royal Air Maroc. Toute réservation effectuée avec un Voucher est soumise aux Conditions Générales de Transport de Royal Air Maroc.

Le Voucher peut également être utilisé dans la limite de sa valeur, pour l'achat d'autres services et extras proposés par Royal Air Maroc au moment de la réservation du billet (tels que bagages supplémentaires, choix de sièges, surclassements, etc.), sous réserve de disponibilité.

Le Voucher ne peut être utilisé que pour l'achat de billets d'avion dans la même devise que celle dans laquelle il a été émis. Aucune conversion ou paiement dans une autre devise ne sera accepté.

Si la valeur du Voucher excède le prix du billet ou du service acquis, un nouveau Voucher pourra être émis pour le montant du reliquat, lequel restera valable uniquement jusqu'à la date d'expiration initiale du Voucher d'origine. Aucun prolongement de validité ne pourra être accordée.

Si le prix du billet ou du service choisi est supérieur à la valeur du Voucher, l'Utilisateur pourra régler la différence tarifaire au moyen de paiement accepté par Royal Air Maroc au moment de la réservation. Le Voucher ne peut être combiné avec d'autres promotions ou offres, sauf mention contraire.

L'utilisation du Voucher emporte l'adhésion pleine, entière et irrévocable de son Utilisateur aux présentes Conditions Générales d'Utilisation des Vouchers, sans réserve ni condition.

**Exclusions et restrictions :** l'utilisation du Voucher est soumise aux restrictions de voyage et à la disponibilité des services ou sièges.

Royal Air Maroc se réserve le droit :

- D'exclure certains vols, itinéraires ou services de la possibilité d'achat via Voucher.
- De modifier les exclusions d'utilisation des Voucher à tout moment et sans préavis.

**Responsabilité :** L'Utilisateur du Voucher est seul responsable de l'utilisation conforme de celui-ci.

Royal Air Maroc ne pourra en aucun cas être tenue responsable du contenu, de l'octroi ou de l'usage du Voucher par un bénéficiaire.

Royal Air Maroc ne pourra être tenue responsable en cas d'impossibilité d'utilisation du Voucher pour des raisons indépendantes de sa volonté, notamment restrictions légales, indisponibilité de sièges ou services, événements de force majeure.

Royal Air Maroc décline toute responsabilité en cas de perte, vol, utilisation frauduleuse ou destruction du Voucher.

En cas d'usage frauduleux, Royal Air Maroc se réserve le droit d'annuler le Voucher et d'engager toute action légale appropriée contre le ou les responsables.

**Modifications et annulation d'une réservation effectuée avec le Voucher :** Toute modification ou annulation d'une réservation effectuée au moyen d'un Voucher est soumise aux conditions de modification et d'annulation applicables aux billets ou services concernés, telles que prévues dans les Conditions Générales de Vente et de Transport de Royal Air Maroc.

**Protection des données à caractère personnel :** Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'utilisation du Voucher sont traitées conformément aux dispositions de la loi marocaine n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, ainsi qu'au Règlement Général de Protection des Données (UE) 2016/679 (RGPD).

Ce traitement a pour finalité principale la gestion des ventes annexes, et s'inscrit dans le cadre de la déclaration effectuée auprès de la Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel (CNDP) sous la référence A-210/2017 – Gestion de la vente en ligne.

Conformément aux dispositions des lois et règlements précités, Royal Air Maroc met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des données à caractère personnel traitées.

Pour plus de détails sur les traitements mis en œuvre, les droits dont disposent les personnes concernées (accès, rectification, opposition, suppression, etc.), ainsi que sur les modalités d'exercice de ces droits, nous vous invitons à consulter notre Politique de confidentialité, disponible au lien suivant : <https://www.royalairmaroc.com/fr-fr/conditions-generales>.

**Assistance** : En cas de question, de difficulté ou de problème lié à l'utilisation du Voucher, l'Utilisateur est invité à contacter le service client sur [le site Royal Air Maroc](#).

Le service client de Royal Air Maroc s'efforcera de répondre dans les meilleurs délais, mais Royal Air Maroc ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à toute impossibilité d'assistance immédiate.

**Nullité** : Si l'une quelconque des clauses des présentes Conditions des Vouchers était jugée nulle, invalide ou inapplicable, cette nullité n'affectera en aucun cas la validité, l'interprétation ou l'application des autres clauses des présentes Conditions Générales d'Utilisation des Vouchers, lesquelles resteront pleinement en vigueur.

**Loi applicable et Attribution de compétence** : Les présentes Conditions Générales d'Utilisation des Vouchers sont régies par le droit Marocain. Tout litige relatif à l'émission ou à l'utilisation du Voucher sera soumis au tribunal de commerce de Casablanca.

**Le bon de voyage voucher est utilisable uniquement à partir de quatre (4) jours après la date d'émission du remboursement.**