

## Conditions particulières de vente

Les présentes conditions particulières de vente sont destinées à régir les rapports entre Sawa Discovery, société de droit thaïlandais enregistrée sous le numéros 0505562005528, licence touristique 24/00692, représentée par Mr Sylvain RECOURAS-MASSAQUANT, dont le siège social est à Chiang Mai (Thaïlande), 360/60 Moo 7, Mae Hia, A. Muang, numéro de Téléphone +66(0)53-114-796, courriel [info@voyagethailande.fr](mailto:info@voyagethailande.fr) (ci-après « l'Agence Locale »), et le Client (ci-après « le Client »).

**Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions particulières de vente et du descriptif du voyage choisi. Tout achat d'un séjour implique l'acceptation pure et simple des présentes conditions particulières de vente.**

## I. Devis et Réservation

### I.1. Devis et Types de Séjour

Les séjours organisés par l'Agence Locale sont susceptibles d'être de deux types principaux :

- séjours en groupes à dates fixes
- séjours privatisés (sur mesure ou selon des programmes préétablis)

L'ensemble de ces produits est désigné sous le terme générique de « séjours » dans les présentes conditions particulières de vente.

Les tarifs sont calculés en fonction des spécificités de chaque séjour, des activités et des prestations prévues. Les tarifs indiqués sur le site internet de l'Agence Locale sont indicatifs et peuvent être soumis à révision.

Le tarif définitif est indiqué dans le devis envoyé par l'Agence Locale. Le devis peut notamment disposer d'une date de validité au-delà de laquelle le tarif annoncé n'est plus garanti.

En cas de dépassement de la durée de validité du devis, l'Agence Locale pourra établir, à la demande du Client, un nouveau devis.

### I.2. Séjours en groupes à dates fixes

Les groupes sont formés par l'Agence Locale au fur et à mesure des réservations reçues.

Ils sont composés de trois participants minimum et de dix participants maximum, sauf mention particulière sur le site internet..

Ce nombre maximum ne peut être dépassé, sauf accord de l'ensemble des participants inscrits.

En revanche, ce maximum peut être porté à onze si la dernière réservation, alors qu'il y a déjà neuf inscrits, concerne deux personnes voyageant ensemble, et ce sans avis des autres participants déjà inscrits.

Les départs sont garantis à partir de trois participants.

S'il n'y a que deux participants inscrits, l'Agence Locale s'engage à assurer le départ moyennant le paiement d'un supplément dont le montant varie en fonction du circuit et est indiqué sur son site internet, sur la page relative à chaque séjour.

Les tarifs pour ce type de séjours sont mentionnés sur le site internet de l'Agence Locale sur la page relative à chaque séjour.

### **I.3. Les séjours privatisés**

Les clients qui souhaitent voyager exclusivement avec leurs amis ou leur famille et sans autres voyageurs peuvent privatiser un séjour. Les dates de départ et de retour sont librement fixées et le tarif dépend du nombre de participants. Les différents tarifs sont indiqués sur le site internet de l'Agence Locale sur la page relative à chaque séjour.

Le séjour privatisé est modulable, des prestations peuvent être ajoutées ou supprimées et l'itinéraire peut être modifié. Le tarif peut alors être ajusté en fonction des modifications opérées. Dans ce cas, l'Agence Locale adresse un devis personnalisé au client.

L'Agence Locale s'engage à n'ajouter aucun participant supplémentaire à un séjour en groupe exclusif, sauf si le groupe en fait la demande expresse.

En cas d'annulation d'un ou de plusieurs membres du groupe exclusif, se référer au paragraphe 4.2.

### **I.4. Descriptif des itinéraires et prestations**

Les photos qui figurent sur le site internet de l'Agence Locale sont destinées à illustrer les descriptions des paysages que le Client est susceptible de voir pendant son séjour. Elles ne constituent pas des engagements contractuels de la part de l'Agence Locale.

Les temps de route sont donnés à titre purement indicatif et ne constituent pas des engagements contractuels.

Certains voyages peuvent inclure des rencontres avec la population locale, voire des logements chez l'habitant. L'Agence Locale s'engage à faire son possible pour que les rencontres se déroulent dans les meilleures conditions, notamment, si le circuit est guidé, en travaillant avec des guides dotés d'une bonne aisance relationnelle et susceptibles de faciliter les échanges entre les locaux et les clients, mais ne garantit pas la qualité de chaque rencontre d'une famille à l'autre ou d'un jour à l'autre.

De même, il est à noter que les prestations en famille d'accueil ne sont pas les mêmes que celles d'un hôtel. Une famille peut avoir des impératifs (travail, maladie, etc.) qui l'empêchent momentanément d'accueillir les clients dans les meilleures conditions.

### **I.5. Modalités de réservation**

Toute demande d'inscription doit être effectuée par e-mail auprès de l'Agence Locale ou directement en ligne depuis l'Espace Client accessible depuis le site internet de l'Agence Locale.

Pour se connecter à l'Espace Client, il suffit de saisir l'identifiant et le mot de passe déterminés lors de la première connexion.

L'inscription est considérée comme définitive une fois le formulaire de réservation en ligne complété et à réception du règlement de l'acompte et/ou du solde en fonction de la date d'inscription. Selon les prestations choisies et les règlements du pays, une photocopie du passeport pourra être demandée par l'Agence Locale. En cas de non envoi de la photocopie du passeport dans les délais indiqués par l'Agence Locale, celle-ci ne pourra pas garantir la bonne exécution des prestations réservées.

Une fois le paiement effectué, un e-mail de confirmation est envoyé au Client. Il comprend la confirmation du règlement ainsi que la facture électronique téléchargeable.

Un accusé de réception est envoyé au Client par voie électronique. Dans l'hypothèse où le Client ne recevrait pas l'accusé de réception, la réservation serait néanmoins définitive à compter de sa réception par l'Agence Locale.

## **II. Modalités de paiement**

### **II.1. Calendrier de paiement**

#### **Inscription réalisée plus de 30 jours avant la date du départ**

Le Client doit payer un acompte de 30% du montant total des prestations réservées. En cas de réservation d'un vol intérieur ou autre titre de transport, l'Agence Locale peut également demander au Client un règlement intégral dudit titre afin d'en confirmer sa réservation. Le solde du séjour doit être versé au plus tard à 30 jours avant la date de début dudit séjour.

#### **Inscription réalisée moins de 30 jours avant la date du départ**

Le Client doit régler en une seule fois la totalité du montant du voyage.

En cas de non règlement dans les délais, l'Agence Locale se réserve le droit d'annuler les prestations et d'appliquer les frais visés à l'article 4.2 ci-après.

Dans le cadre du voyage, le Client a la possibilité de souscrire à des prestations d'assurance. Le montant de la prime est à payer à l'inscription.

### **II.2. Moyens de paiements**

Les paiements se font :

- par carte bancaire en ligne, depuis les liens de paiements disponibles sur la facture électronique
- par virement bancaire sur le compte de l'agence locale

La facture électronique est mise à jour à chaque réception de paiement, et reste consultable à tout moment depuis l'Espace Client. Elle est entre autre téléchargeable et imprimable.

## **III. Recommandations préliminaires au séjour**

### **III.1. Formalités administratives et sanitaires**

Avant d'entreprendre le voyage, le Client est invité à s'assurer qu'il est administrativement en règle avec les formalités de police, de douane et de santé (passeport en cours de validité, possession du visa requis, le ou les autorisations de sorties de territoires pour les mineurs, le certificat de vaccination, vaccins recommandés). Il est vivement recommandé

de vérifier toutes les informations auprès des autorités concernées. L'Agence Locale ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsables des conséquences du non-respect par le Client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage.

### **III.2. Informations sur la sécurité et les risques sanitaires**

L'Agence Locale conseille de consulter la fiche pays relative à la destination, éditée par le ministère français des affaires étrangères (MAE) sur le site Internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique "Conseils aux voyageurs".

Attention, ces informations peuvent évoluer jusqu'à la date du départ, il est conseillé de les consulter régulièrement. Le Client est également invité à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires impliqués par le voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) (Ministère français de la Santé et des Sports) et [www.who.int/fr](http://www.who.int/fr) (Organisation Mondiale de la Santé).

### **III.3. Aptitudes physiques et psychologiques**

Le Client doit s'assurer que sa condition physique est adaptée au voyage envisagé. Les niveaux de difficulté et de confort sont mentionnés sur la fiche descriptive et les documents de voyage. Il est important d'être en bonne santé et il est recommandé de consulter un médecin. L'Agence Locale ne saurait être tenue pour responsable en cas d'insuffisance physique révélée au cours du voyage.

## **IV. Modifications et annulations à la demande du Client**

### **IV.1. Modification de prestations de voyage**

Toute modification de prestation intervenant après signature du bulletin d'inscription pourra être considérée comme une annulation du fait du Client, suivie d'une réinscription. En conséquence, l'Agence Locale se réserve le droit de facturer les frais visés à l'article 4.2.

Néanmoins, l'Agence Locale fera de son mieux pour limiter les frais de modification des prestations.

À noter que ces frais éventuels ne sont pas remboursables au titre de l'assurance annulation souscrite.

### **IV.2. Conditions et frais d'annulation**

Dans le cas où le Client se trouverait dans l'obligation d'annuler le voyage, il devra en informer l'Agence Locale et son assureur par tout moyen écrit permettant d'avoir un accusé réception, dès la survenance du fait générateur de cette annulation. La date d'émission de l'écrit sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. En règle générale, la compagnie d'assurance apprécie, en fonction des documents que le Client lui communique directement, la date du fait générateur à l'origine de la décision d'annuler le voyage pour accepter de rembourser les frais d'annulation.

#### **Barème des frais d'annulation totale :**

- plus de 61 jours avant la date de départ : 40% du prix total TTC du voyage
- de 60 à 46 jours avant la date de départ : 50% du prix total TTC du voyage
- de 45 à 31 jours avant la date de départ : 75% du prix total TTC du voyage
- moins de 30 jours avant la date de départ : 100% du prix total TTC du voyage

### **Barème des frais d'annulation partielle, sauf cas particuliers :**

Si un voyageur inscrit à un voyage privatisé annule sa participation, alors que le voyage est maintenu pour les autres participants :

- pour les prestations personnelles (non partagées) : le barème des frais d'annulation ci-dessus sera appliqué pour le voyageur qui annule.
- pour les prestations partagées : des frais égaux à 100%, quelle que soit la date d'annulation, seront facturés au participant qui annule sur sa quote-part des prestations partagées du voyage.

Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement.

### **Cas particuliers :**

- 100 % de frais d'annulation peuvent être appliqués dès l'inscription sur les croisières et/ou à certains hôtels.
- 100 % de frais d'annulation peuvent être appliqués dès l'inscription à certaines prestations du voyage (excursions, cours de cuisine, etc.). La mention "prestation non remboursable" sera précisée sur le devis du voyage le cas échéant.
- 100 % de frais d'annulation s'appliquent pour tous les vols intérieurs.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez l'Agence Locale et engagés par le Client tels que, frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile (billets d'avion, de train ou de bus), frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination, ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

Les dispositions figurant au barème de frais d'annulation totale et au barème de frais d'annulation partielle sont cumulables avec les dispositions figurant au paragraphe "Cas particuliers".

### **IV.3. Cession de contrat**

En cas de cession du contrat, le Client est tenu d'en informer l'Agence Locale au plus tard 7 jours avant le départ par e-mail. Cette cession est possible sous réserve de disponibilité du transport aérien et du niveau adéquat du cessionnaire. Elle pourra entraîner des coûts supplémentaires (notamment en cas de modification de billet d'avion et de prestations nominatives), qui seront facturés au cessionnaire désigné. En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire sont tenus solidairement du paiement du prix du voyage et des frais complémentaires éventuels.

### **IV.4. Modification pendant le voyage à la demande du client**

Toute modification de programme faite à la demande du Client ne peut être mise en œuvre qu'après l'accord de l'Agence Locale. Les frais supplémentaires engagés par cette modification demeurent à la charge du Client et sont à régler sur place auprès de l'Agence Locale.

### **IV.5. Interruption du voyage**

Tout voyage interrompu par le fait du Client (pour des raisons de santé ou autre) n'ouvre droit à aucun remboursement des prestations non consommées de la part de l'Agence Locale. Les frais supplémentaires engagés de ce fait ne seront pas pris en charge par l'Agence Locale.

## **V. Modifications et annulation par l'Agence Locale**

### **V.1. Annulation par l'Agence Locale**

Des événements constitutifs de force majeure (incidents ou événements imprévisibles et insurmontables tels que : guerres, troubles politiques, grèves, émeutes, conditions climatiques, catastrophes naturelles, etc.) peuvent entraîner une annulation du voyage réservé. Dans de tels cas, l'Agence Locale adressera au client un e-mail d'information. Le Client aura alors le choix entre le remboursement ou le report à hauteur des sommes versées sur un autre voyage de son choix. Cependant, le Client ne pourra prétendre à aucun versement d'indemnité de la part de l'Agence Locale.

### **V.2. Modification du voyage**

Entre le moment où l'inscription est confirmée et le départ, des modifications de programme (dates, horaires, itinéraire, encadrement, hébergements, etc.) peuvent survenir, en raison de difficultés d'organisation ou pour des questions de sécurité. Dans de tels cas, l'Agence Locale informera immédiatement le Client de ces modifications par e-mail. Si cette modification touche un élément essentiel, le Client disposera alors de la faculté soit de résilier le contrat soit d'accepter la modification proposée par l'Agence Locale.

Au cours du voyage, des modifications de programme (dates, horaires, itinéraire, encadrement, hébergements, etc.) peuvent survenir, en raison de difficultés d'organisation ou pour des questions de sécurité. Dans le cas où des prestations de remplacement peuvent être proposées par l'Agence Locale, le supplément de coût éventuel sera alors pris en charge par l'Agence Locale. À défaut de prestations de remplacement, sauf cas de force majeure, l'Agence Locale s'engage à rembourser la différence de prix entre les prestations prévues et celles effectivement fournies.

Le programme d'une journée comportant un vol domestique peut être modifié, et ce même après le début du séjour, en fonction de l'horaire définitif du vol (retard ou changement d'horaire possibles). L'Agence Locale ne saurait être considérée comme responsable des modifications de programme liées à un changement d'horaire du vol domestique ou à un retard.

### **V.3. Interventions des accompagnateurs**

Voyager en groupe implique invariablement des compromis pour s'adapter aux circonstances extérieures, aux buts du voyage, aux personnalités et aux capacités physiques de chacun. Dans ce contexte, les chefs d'expédition de l'Agence Locale et/ou les guides locaux peuvent être amenés à prendre des décisions dans l'intérêt général du groupe qui, nécessairement, peuvent ne pas correspondre aux attentes de certains participants. La bonne foi des accompagnateurs au regard de ce type de décisions ne sera jamais remise en question et le Client s'engage à ne pas rechercher la responsabilité de l'Agence Locale pour une décision prise par l'accompagnateur dans l'intérêt général.

L'Agence Locale se réserve le droit de ne pas accepter ou de ne pas maintenir toute personne participant à un séjour, si le comportement ou l'état physique de cette personne empêche le bon déroulement du séjour ou est nuisible à la sûreté, au plaisir ou aux



intérêts des autres membres du séjour. La personne invitée à quitter un séjour en cours pour les raisons ci-dessus mentionnées sera responsable des frais encourus par son départ de l'excursion et son retour à son domicile, et aucune réclamation ni demande de dédommagement ne sera prise en compte par l'Agence Locale.

#### **V.4. Interruption du voyage**

Tout voyage peut être interrompu sur décision du guide pour des raisons dûment justifiées (de sécurité, de santé, etc.). Dans ce cas, sauf si l'interruption est le fait d'un cas de force majeure, l'Agence Locale s'engage à rembourser la différence de prix entre les prestations prévues et celles effectivement fournies.

### **VI. Transport aérien**

#### **VI.1. Prestations de transport**

L'Agence Locale n'assure pas la vente des vols internationaux. Le Client est seul responsable de son acheminement sur le lieu du voyage. Toutefois, il est recommandé de consulter la liste européenne des compagnies aériennes interdites sur le site [ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm) avant de réserver les billets pour entreprendre le voyage.

L'Agence Locale a également conclu un partenariat avec la société Resaneo afin d'aider les participants dans leur démarche de réservation des vols internationaux. L'Agence Locale pourra alors conseiller au Client le vol le mieux adapté à son séjour. Le vol sera dès lors à réserver directement auprès de la société La bourse des vols, et client sera soumis aux conditions générales de vente de la dite société.

Pour plus de souplesse, il est recommandé d'acheter des prestations modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares suffisants.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou du fait du Client, il est recommandé d'en informer l'Agence Locale dans les plus brefs délais. Les modifications de prestations et les frais induits par ces événements demeureront à la charge du Client.

Dans le cadre de la réalisation du séjour il est possible d'intégrer des vols intérieurs. L'Agence Locale communiquera au Client lors de l'inscription l'identité du ou des transporteurs aériens susceptibles d'assurer ces vols intérieurs.

En cas de modification, postérieurement à l'inscription, l'Agence Locale communiquera au Client, dès lors qu'elle en aura connaissance avant le départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens.

L'Agence Locale s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées soient admises par les autorités administratives compétentes.

#### **VI.2. Conditions de transport**

Les conditions générales et particulières de transport des compagnies aériennes sont accessibles via les sites Internet de celles-ci. Conformément à la Convention de Varsovie, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination. Si en cas de modifications par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques indépendants de la volonté de l'Agence Locale, retards ou

annulations ou grèves extérieures à l'Agence Locale, escales supplémentaires, changements d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, le Client décide de renoncer à son voyage, les frais d'annulation visés à l'article 4.2 ci-dessus lui seront facturés. L'Agence Locale ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), dès lors que le Client sera sous la protection de la compagnie aérienne.

En cas de retard dans le transport ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, il est recommandé au Client, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de vols.

Le Client expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des justificatifs et conservera les originaux.

### **VI.3. Modification des prestations de transport**

Toute modification du nom ou prénom après l'inscription nécessitant un rachat des billets d'avion entraînera l'application de frais s'élevant au prix des nouveaux billets.

Le prix total facturé par l'Agence Locale pourra par conséquent être différent de celui figurant sur le devis, compte tenu notamment des ajustements tarifaires du transport aérien (réajustement de la surcharge carburant, rachat de siège ou changement de classe de transport).

En cas de modification du voyage du fait du Client entraînant des modifications des éventuels vols intérieurs, le montant des frais s'élèvera au prix des nouveaux billets.

### **VI.4. Reconfirmation**

Les éventuelles reconfirmations du vol retour restent sous l'entière responsabilité du Client.

## **VII. Assurance**

### **VII.1. Contrat d'assurance voyage**

Pour participer à nos voyages, vous devez impérativement être assuré en assistance-rapatriement et frais médicaux à l'étranger.

L'Agence Locale propose au Client une formule d'assurance spécifiques aux voyages proposés. Celle-ci a été élaborée avec **CHAPKA ASSURANCES** et **AXA ASSISTANCE** et nous vous encourageons à prendre connaissance du contrat élaboré avec notre partenaire et nous vous suggérons fortement d'y souscrire.

Pour souscrire à une assurance, connaître les garanties et les tarifs, il vous suffit de cliquer sur le lien suivant: [CAP EXPLORER](#) et de choisir la formule qui vous correspond le mieux:

- Explorer'Multirisque
- Explorer'Annulation
- Explorer'Assistance



- Explorer' Complémentaire Carte Bancaire
- 

Si vous choisissez de souscrire à l'une de ces formules, la convention détaillant l'ensemble des garanties et les modalités de déclaration du sinistre sont disponibles sur le site Internet de l'assureur. Le Client est invité à la lire attentivement. Il lui appartient avant ou au cours du voyage de contacter personnellement l'assureur afin de déclencher le contrat d'assurance. Le participant doit donc conserver cette convention avec lui pendant toute la durée de son voyage.

## **VII.2. Procédure de déclaration et de traitement des demandes**

### *VII.2.1. Demande d'assistance médicale*

Le Client doit contacter Chapka Assurances pour toute demande d'assistance médicale 24h/24, 7/7.

Tél. depuis la France 01 70 79 07 69 -- Tél. depuis l'étranger +33 (0)1 70 79 07 69

En ligne : [www.chapkadirect.fr/sinistre](http://www.chapkadirect.fr/sinistre)

### *VII.2.2. Autres demandes*

En cas d'annulation du voyage ou de tout autre incident couvert par le contrat d'assurance voyage souscrit (perte de bagages, etc.) le Client est invité à faire sa déclaration en ligne à l'adresse suivante : [www.chapkadirect.fr/sinistre](http://www.chapkadirect.fr/sinistre)

## **VIII. Mineurs**

Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur".

Les mineurs qui ne voyagent pas avec leurs parents ou tuteurs, doivent être en possession, en fonction de la destination et en plus des pièces d'identité exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire français métropolitain en cours de validité.

Enfin, il sera fait mention d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant au mineur ou au responsable d'établir un contact direct.

Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il revient à la personne en question de s'assurer qu'elle est en possession des documents nécessaires afin de permettre au mineur qui l'accompagne de sortir du territoire (carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire).

## **IX. Modalités de révision du prix**

Les prix indiqués dans les devis sont établis en fonction, notamment, des données économiques suivantes :

- coût du transport et du carburant,
- redevances et taxes afférentes aux prestations incluses, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports,
- cours des devises entrant dans la composition des prix de revient.

Ces données économiques sont retenues à la date d'établissement de la brochure et/ou devis. Conformément aux articles L 211-12, R.211-8 et R.211-9 du code du tourisme, les

prix prévus au contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances, taxes et des taux de change. Le Client sera informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concerné. Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, les clients déjà inscrits seront avertis par lettre recommandée avec accusé de réception.

Pour toute hausse supérieure à 8%, le Client recevra sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à lui d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et les conséquences de l'absence de réponse.

## **X. Responsabilité**

L'Agence Locale ne pourra être tenue responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets d'avion (les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata).
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux formalités prescrites, au poste de police de douanes ou d'enregistrement.
- Défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement).
- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à l'Agence Locale tels que : guerres, troubles politiques, injonction d'une autorité administrative, grèves extérieures à l'Agence Locale, incidents techniques extérieurs à l'Agence Locale, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'acheminement du courrier pour la transmission des documents de voyage), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets.  
Le ou les retards subis, annulations éventuelles, ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking,...) resteront à la charge du Client.
- Qualité des infrastructures, des équipements de télécommunication, des évacuations sanitaires, que le Client sera amené à trouver tout au long de son séjour.
- Niveau du traitement et des services médicaux que l'on trouve localement, absence éventuelle d'un médecin ou de toute personne ayant des compétences médicales, indisponibilité éventuelle de certains médicaments.

L'Agence Locale se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus dans le cas où la sécurité du Client ne pourrait être assurée.

## **XI. Protections des données**

Les demandes d'information et les inscriptions sont traitées informatiquement.

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à l'Agence Locale lors de l'inscription et/ou de la demande de devis. Elles sont signalées de manière visible par un astérisque. A défaut de les fournir, les demandes ne pourront pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. L'Agence Locale tient à informer le Client qu'afin de permettre l'exécution de la commande de prestations de voyage, les données du Client seront communiquées aux partenaires de l'Agence Locale, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...).

Par ailleurs, les données du Client pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale par l'envoi d'offres promotionnelles ou commerciales de l'Agence Locale dans les conditions prévues par la loi.

Lors des navigations sur le site de l'Agence Locale, des cookies temporaires sont placés sur l'ordinateur de l'utilisateur afin de lui permettre de consulter et de passer ses commandes sur le site. Pour les désactiver, il convient de consulter les informations propres au navigateur utilisé. La désactivation des cookies peut avoir pour effet d'empêcher la consultation du site.

Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 tout utilisateur du site dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de modification, de rectification et de suppression sur les données nominatives le concernant. Ces droits s'exercent par courrier postal adressé au :

### **Service Relations Clients**

[info@voyagethailande.fr](mailto:info@voyagethailande.fr)

## **XII. Réclamations**

Toute réclamation concernant votre voyage devra être adressée au Service Clients de l'agence locale par tous moyens permettant d'obtenir un accusé de réception, dans les meilleurs délais après votre retour, accompagnée de l'ensemble des pièces justificatives.

Par e-mail à l'adresse suivante : [info@voyagethailande.fr](mailto:info@voyagethailande.fr)

Après avoir saisi le Service Clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage -- BP 80 303 -- 75 823 Paris Cedex 17.

Toutes les modalités de saisie sont détaillées sur son site internet: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)