

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Préambule

ASIA est la marque de la société SETI – SOCIÉTÉ D'EXPANSION TOURISTIQUE INTERNATIONALE – SAS au capital de 1 020 980,96 €, inscrite sous le numéro 712 061 514 au R.C.S. de Nanterre, dont le siège social est situé 13 rue Madeleine Michelis 92200 NEUILLY-SUR-SEINE. ASIA est titulaire du numéro d'immatriculation ATOUT France IM075100203

ASIA a souscrit une assurance au titre de sa responsabilité civile professionnelle (police n° AT 946781) couvrant les dommages suivants : corporels, matériels et immatériels consécutifs, à hauteur de 5.000.000 € par année d'assurance auprès de la société GENERALI IARD - 2 rue Pillet-Will - 75009 Paris.

ASIA est membre de l'APST, l'ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DE SOLIDARITÉ DU TOURISME, 87 rue La Boétie 75008 Paris, qui assure la garantie financière totale des fonds déposés, sous le numéro de contrat xxx.

Les présentes conditions de vente (les « **CPV** ») régissent la vente de voyages ou de séjours proposés par ASIA dans le monde entier, décrites dans ses brochures et le site www.asia.fr (le « **Site** »)

Les CPV sont portées à la connaissance du Client (« le **voyageur** » ou « l'**agence** ») avant tout engagement de sa part et complètent l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des prestations et dans certains cas, les conditions particulières de paiement et d'annulation notamment, spécifiques à certaines prestations. Dans cette dernière hypothèse, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif préalable du produit prévaudront sur le texte général des présentes Conditions Particulières de Vente.

Dans la relation avec l'agence, les CPV régissent tous les aspects du contrat de fourniture de services de voyages par ASIA à l'agence lorsqu'elles sont compatibles ; dans le cas contraire, les dispositions du droit commun des contrats s'appliqueront. L'agence a la possibilité d'intégrer les CPV dans le cadre de sa vente à son client final.

L'information préalable prévue à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme peut être modifiée après publication en brochure ou sur le Site et consultation par les Clients, notamment quant aux caractéristiques principales des services de voyage (conditions de transport et d'hébergement), au prix, aux modalités de paiement, au nombre minimal de personnes éventuellement requis pour la réalisation du voyage et aux conditions d'annulation par le Client, conformément aux articles R. 211-5 et L. 211-9. Le Client en sera informé de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du contrat de voyage (le « **Contrat** »).

En confirmant les termes de son contrat, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des CPV, reçues avec l'offre et le contrat et également téléchargeables et imprimables depuis le Site, ainsi que des descriptifs plus spécifiques des prestations présentées en brochure et sur le Site. Le défaut d'acceptation de tout ou partie des Conditions par le Client aura pour effet sa renonciation à tout usage ou bénéfice des services proposés par ASIA.

Absence de droit de rétractation et démarchage téléphonique

En vertu des articles L. 221-28-12, L. 221-2-5° et 9° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. Une

fois le contrat de voyage validé, le Client ne pourra donc pas se rétracter, mais seulement résoudre (annuler) le contrat de voyage engagement, moyennant d'éventuels frais selon la date d'annulation.

Lorsque ses coordonnées téléphoniques sont recueillies, le voyageur est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire sur une liste gratuite d'opposition au démarchage téléphonique, par exemple : <http://www.bloctel.gouv.fr/> ou par courrier adressé à Worldline – Service Bloctel -CS 61311 – 41013 Blois cedex.

Les CPV sont à jour dès leur publication en ligne et annulent et remplacent toute version antérieure.

Définitions

- **ASIA** : agence de voyages dite également « le détaillant », vendeuse des prestations désignée au Client
- **Client** : personne physique ou morale concluant le contrat de voyage
- **Voyageur** : personne concluant le contrat de voyage et/ou ayant le droit de voyager sur la base de ce contrat
- **Site** : site internet www.asia.fr
- **Commande/Réservation** : tout achat définitif de Prestation effectuée par le Client via le site, par mail, en agence ou par téléphone
- **Prestation** : service décrit sur le site et fourni au Client tel que forfait touristique, hébergement, billetterie aérienne etc.
- **Prestataire** : tout fournisseur des Prestations fournies par ASIA tel que les compagnies aériennes, les hôtels, les transporteurs etc.
- **Descriptif** : fiche descriptive des caractéristiques de chaque produit fourni à la date de la Commande, correspondant à l'information préalable obligatoire à communiquer aux Clients selon l'article R. 211-4 du Code du Tourisme.
- **Forfait touristique** : prestation combinant au moins deux types différents de services de voyages parmi le transport, l'hébergement, la location de véhicules ou tout autre service touristique, de plus de 24h ou incluant une nuitée.
- **Vol spécial** : par opposition à vol régulier, vol affrété par un tour-opérateur, dit aussi vol charter.
- **Vol sec** : vol vendu seul et n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique

1. CONFIRMATION DU CONTRAT

Le Contrat de voyage est formé à partir de :

- de la confirmation des disponibilités des Prestations fournies par ses Prestataires et de la réservation par ASIA.
- de la confirmation expresse par le Client de l'offre précontractuelle, devis, ou proposition de voyage,
- de l'encaissement de l'acompte prévu au Contrat,

1.1. Disponibilités

Les Prestations proposées en brochure et sur le Site et via "l'Espace Pro" pour les agences, sont accessibles sous réserve de leur disponibilité : la Réservation est définitive après la confirmation d'ASIA.

1.2. Contrat

- Le Client choisit la prestation de son choix dans l'offre d'ASIA et reçoit son Descriptif préalable.
- Le Client prend connaissance des informations demandées et les renseigne sous sa responsabilité (état-civil, coordonnées de contact, adresses postale et électronique).
- Le Client vérifie le récapitulatif de sa Commande et le prix total TTC communiqué.
- Le Client accepte les CPV et valide définitivement sa Commande, par signature ou confirmation du Contrat.
- Le Client procède au paiement de sa Commande dans les conditions de l'article 2 ci-dessous.

· ASIA remet au Client, en version papier ou sur un support durable adressé par courrier électronique, un document comportant les caractéristiques essentielles de la Prestation achetée et constituant le Contrat.

2. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

2.1. Les prix figurant sur les brochures et le site Internet d'ASIA sont exprimés en Euros TTC et par personne. Ils sont établis sur la base des données économiques connues lors de la publication de la brochure ou sur le Site. Les prix varient en fonction de la date du voyage et du nombre de participants.

Les prix seront confirmés par ASIA avant la confirmation du Contrat et ne pourront être ultérieurement contestés.

Prix dérisoire :

Si par suite d'une erreur matérielle, le prix affiché communiqué au Client par tout moyen est manifestement dérisoire ou abusivement bas, selon l'analyse usuelle en jurisprudence, par rapport à la valeur objective de la Prestation pour la période considérée, ASIA peut annuler le dossier de réservation sans frais ni pénalités. Le Client pourra effectuer une nouvelle réservation en fonction des disponibilités et selon le prix conforme des Prestations.

Seules les Prestations mentionnées explicitement dans le Contrat sont comprises dans le prix. En particulier, et sauf indication contraire, les Prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

- les frais de délivrance des passeports et des visas
- les frais de vaccination
- les assurances-voyages
- les excédents de bagage
- les repas pris lors de la correspondance entre deux vols
- les boissons
- les excursions facultatives
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, etc.)
- les dépenses exceptionnelles résultant d'événements fortuits, tels que les grèves ou les conditions météorologiques.

2.2. Révision du prix

ASIA peut modifier les prix à la hausse ou à la baisse, entre le jour de l'inscription/réservation et au plus tard 20 jours avant le départ, pour tenir compte des variations (Art. L. 211-12 et R. 211-8 et R.211-9 du Code du Tourisme) :

- du coût des transports, lié notamment au coût du carburant
 - des redevances et taxes afférentes aux services inclus au Contrat, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports
 - des taux de change de la devise indiquée sur le Contrat (cf. récapitulatif des devises article 14).
- Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente quelle que soit son importance, l'information sera transmise au Client de manière claire et compréhensible avec les justificatifs et le calcul, sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour.

En vertu de l'article R. 211-9 précité, une majoration supérieure à 8% du prix initial est considérée comme une modification substantielle du Contrat et ASIA informera le Voyageur de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable de la hausse, des modalités de calcul du délai raisonnable pour exprimer son acceptation ou son refus avec résolution du contrat et remboursement sans frais sous 14 jours ainsi

que des conséquences de son absence de réponse (application des frais de résolution). La variation des paramètres sera répercutée au Voyageur à proportion de son impact réel sur le coût des Prestations, indiqué sur le Contrat :

- pour les coûts de transport, les redevances et autres taxes, les variations sont répercutées intégralement au Client

- pour les taux de change, les variations sont répercutées au prorata sur les montants des prestations concernées.

Le Client bénéficie corrélativement de toute baisse de prix résultant des mêmes variations, sous réserve, le cas échéant, des coûts administratifs réels de traitement.

2.3. Conditions de règlement

- Lors de la confirmation du Contrat : acompte de 40% du montant total du prix du voyage.

- 30 jours au plus tard avant le départ : solde, sans rappel de la part d'ASIA. Le retard ou le défaut de règlement du solde est susceptible d'entraîner l'annulation du Contrat du fait du Client avec application des frais d'annulation contractuels.

- Commande effectuée à moins de 30 jours avant le départ, ventes spécifiques, spéciales, promotionnelles ou privées. : paiement de l'intégralité du prix du voyage.

Les paiements sont effectués par tous moyens : carte bancaire, chèques acceptés à plus de 21 jours du départ seulement, virement selon le RIB fourni par ASIA. Les paiements sont libératoires à la date de confirmation du bon encaissement des fonds. Les frais liés à l'utilisation d'un moyen de paiement demeurent à la charge du Client.

3. TRANSPORT AERIEN

3.1. Vol seul

La responsabilité de plein droit définie à l'article L.211-16 du Code du tourisme ne s'applique pas pour les opérations de réservation ou de vente, conclues à distance ou non, n'entrant pas dans un forfait touristique tel que défini à l'article L.211-2 du Code du tourisme, relatives à des titres de transport aérien.

Dans le cadre de la vente de billets d'avion seuls, ASIA agit en qualité de simple intermédiaire entre le transporteur et le Client, comme mandataire de la compagnie aérienne, au nom de laquelle il vend le billet et comme mandataire du Client qui a chargé ASIA de lui fournir un billet. Le contrat de transport aérien matérialisé par la délivrance du billet d'avion est réputé conclu entre le Client et la compagnie aérienne, conformément à l'article L.322-1 du Code français de l'aviation civile.

La responsabilité d'ASIA au titre de la délivrance de vols secs est soumise au régime des articles 1984 et suivants du Code civil relatifs au mandat, aux termes desquels la responsabilité d'ASIA ne pourrait être engagée qu'en cas de faute prouvée dans sa mission de mandataire.

3.2. Vol inclus dans les forfaits

ASIA fait appel à différents transporteurs aériens qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités. La responsabilité du transporteur est limitée par les termes et conditions énoncées au contrat de transport figurant sur le billet du Voyageur, et notamment par les dispositions résultant de la convention de Montréal du 28 mai 1999 ou de Varsovie du 12 octobre 1929 et du Règlement Européen 261/2004 du 11 février 2004. Conformément à l'article L. 211-17 du Code du Tourisme, la responsabilité d'ASIA est limitée aux dédommagements prévus par les conventions

internationales applicables en matière de transport, en cas de dommages et accidents pouvant survenir aux voyageurs, à leurs animaux et à leurs bagages enregistrés, pendant la durée du vol ou pendant les opérations d'embarquement, de débarquement ou au cours de la période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés.

Les horaires et les types de transport mentionnés sont communiqués par les transporteurs au moment de l'élaboration de la brochure ou de leur publication sur le Site. Ils sont donc donnés à titre indicatif et sous réserve de modifications. Les horaires, les éventuelles escales et les moyens de transport prévus seront communiqués lors de l'envoi de la convocation, mais resteront toutefois susceptibles de modifications jusqu'au jour du départ.

Les vols directs peuvent être effectués sans escale ou comporter une ou plusieurs escales. Il s'agit alors du même vol identifié par un même numéro de vol.

Les compagnies aériennes émettrices du billet travaillent parfois en alliance (partage de code ou *code-share*) et font opérer le vol sous leur propre nom mais par une autre compagnie membre de l'alliance.

3.3. Information sur l'identité du transporteur aérien - Liste noire des compagnies interdites de vol dans l'UE :

Conformément aux articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme, le Client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. ASIA informera le Client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s) au plus tard lors de la conclusion de la vente de transport aérien, sous la forme d'une liste de trois transporteurs maximum par tronçon, dès qu'elle est connue, au plus tard à la date du Contrat et au plus tard 8 jours avant la date de départ ou à la date du Contrat si celle-ci intervient moins de 8 jours avant le début du voyage.

En cas de changement de transporteur, le Client en sera informé par le transporteur contractuel ou par ASIA, dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance.

Liste noire européenne
: http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm

En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la C.E.E. mise à jour le 25/06/2015 est consultable sur le site :

https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/Compagnies_examinedes_comite_securite_aerienne.pdf

3.4. Pré et post-acheminements

Selon les disponibilités, ASIA propose au Client des préacheminements et/ou des post-acheminements en avion depuis la province pour les aéroports de Paris. Ces vols ne sont ni modifiables, ni échangeables, ni remboursables.

ASIA ne sera pas responsable des retard et/ou annulation des préacheminements ou post-acheminements réservés directement par le Client.

ASIA conseille au Client de prévoir des temps de connexion suffisants pour ses correspondances et d'éviter de prendre tout

engagement le jour même et le lendemain de ses voyages aller et retour.

3.5. Prix du transport aérien :

Les prix sont calculés sur la base de tarifs aériens réservés en fonction d'un prix de référence dans une classe de réservation spécifique. Il est possible qu'au moment de la réservation que la classe de référence ne soit plus disponible. ASIA proposera alors une offre en fonction des places disponibles. Dans ce cas le prix peut être différent ce qui impliquera un supplément tarifaire.

3.6. Documents de voyage :

Les documents de voyage sont en principe adressés au Voyageur par voie électronique, en temps utile avant le début du voyage ou remis par l'agence de voyage au plus tard la veille du départ.

Les documents de voyage (convocation, titre de transport, bon d'échange) transmis par ASIA doivent être obligatoirement imprimés et conservés par le Voyageur. Ce dernier devra toujours être en mesure de présenter ces justificatifs tout au long de son voyage ou de son séjour. Aussi bien sur les sites d'embarquement (aéroport, gare, port, etc.) que sur les lieux de séjour pour son hébergement (hôtel, résidence, etc.) ainsi qu'au cours des autres prestations et services réservés en sa faveur excursions, animation payante, visites, location de voiture, activités sportives et de loisir, etc. ASIA ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences d'une absence de présentation par le Voyageur des documents de voyage aux prestataires concernés.

3.7. Convocations aéroport :

Sauf mention contraire écrite, les passagers sont convoqués pour des raisons liées à la sécurité du transport aérien **3 (trois) heures avant l'heure de décollage** de l'avion figurant sur leur titre de transport. L'Heure Limite d'Enregistrement (HLE) est l'heure limite après laquelle les passagers ne pourront plus être embarqués. Elle est variable selon les transporteurs aériens. En cas de non-respect de l'heure limite, les places réservées peuvent être attribuées à d'autres voyageurs, et aucun remboursement ne pourra être effectué.

3.8. Perte ou vol de billets d'avion :

En cas de suppression du courrier électronique contenant « l'e-ticket » le Voyageur doit formuler une demande auprès d'ASIA ou de l'agence par téléphone ou par courrier électronique pour qu'un nouveau titre de transport puisse lui être renvoyé.

3.9. Informations avant le départ :

ASIA conseille au Voyageur de consulter régulièrement ses courriers électroniques ou son téléphone portable afin d'être averti dans le cas de modification ou d'annulation de son voyage forfaitaire ou son vol.

3.10. Non-présentation au départ :

Si le Voyageur ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première Prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans ses documents de voyage ou s'il se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires convenus, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) en l'absence de faute d'ASIA, le voyage non-effectué en tout ou partie ne sera en aucun cas remboursé, à quelque titre que ce soit.

ASIA ne pourrait être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement du Voyageur au lieu de départ occasionné par un retard de préacheminement -organisé par ASIA même si

ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

3.11. Remboursement des taxes d'aéroport : En cas d'annulation totale ou partielle d'un titre de transport **lorsque le billet n'est plus valide**, les taxes aéroportuaires obligatoires sont remboursables.

Il appartient à l'acheteur d'en faire expressément la demande auprès d'ASIA ou de la compagnie aérienne. Dans ce cas, des frais de dossier au maximum de 20% du montant des taxes seront prélevés, à l'exception d'une demande effectuée en ligne.

3.12. Bagages :

Bagages enregistrés :

Chaque compagnie aérienne a sa propre politique en matière de franchise de bagages. Le plus souvent le poids maximum admis est de 20 kilos par passager. Ils doivent porter une étiquette comportant les coordonnées complètes du Voyageur.

La franchise autorisée figure sur le billet d'avion émis. Tout dépassement de poids est susceptible d'être taxé par le transporteur au moment du départ. Tout excédent de bagages est à la charge exclusive du Voyageur.

En cas de constat de retard, de perte ou de détérioration de tout ou partie de bagages, le Voyageur devra immédiatement faire une déclaration écrite de retard, de perte ou de détérioration à l'aéroport puis l'adresser au transporteur. Il lui appartient d'effectuer lui-même la déclaration auprès de son assureur.

Bagages en cabine :

Chaque compagnie a sa propre politique en ce qui concerne l'acceptation des bagages non-enregistrés en soute. D'une manière générale un seul bagage est autorisé en cabine. Il doit être d'un poids inférieur à 5 kg et le total de ses trois dimensions (L – l – h) ne doit pas dépasser 115 cm.

IMPORTANT : il convient de le conserver en cabine dans un bagage à main tout traitement médicamenteux (avec ordonnances) et de ne pas le laisser pas en soute. Il est également recommandé de conserver avec soi en bagage à main les objets de valeur : appareils électroniques et numériques, lunettes de vue, clés d'appartement, de voiture, bijoux, argent liquide etc. s'ils sont autorisés en cabine et dans la limite du poids autorisé en cabine par le transporteur.

ASIA invite le Voyageur à consulter le site Internet de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) pour prendre connaissance des mesures restrictives des liquides et des objets interdits de transport en cabine contenus dans vos bagages à main.

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Objets-interdits-ou-reglementes-en.html>

Durant le transport, les bagages en cabine demeurent en permanence sous la propre responsabilité du Voyageur.

ASIA ne saurait être tenue pour responsable de la confiscation ou de la destruction d'objets jugés dangereux par les services de sécurité aéroportuaires ou du non-embarquement des bagages à ce titre.

Valeurs et bagages :

Il est conseillé d'éviter d'emporter avec soi les objets de valeur tels que bijoux, montres de valeur, ordinateurs portables, etc. et de respecter les conditions de transport de la compagnie. Dans le cas contraire, il est conseillé également de souscrire une assurance spécifique couvrant la valeur des objets de valeur (déclaration spéciale

d'intérêt). ASIA ne sera pas responsable des pertes ou des valeurs non-déposées dans les coffres mis à la disposition des Voyageurs dans les hôtels. En cas de vol dans les hôtels, la responsabilité d'ASIA sera limitée conformément aux règles du Code civil.

3.13. Informations diverses :

Femmes enceintes :

Les compagnies aériennes peuvent refuser l'embarquement à une femme enceinte.

Le Voyageur doit informer par écrit de la présence d'une femme enceinte au moins une semaine avant le départ afin qu'ASIA puisse s'assurer de sa possibilité d'embarquer. Un certificat médical de bonne santé et sans contre-indication au voyage peut en outre être exigé par certaines compagnies aériennes. Il devra être établi par un médecin au maximum 15 jours avant la date du voyage et ce quel que soit la date du début de la grossesse. Ce certificat devra préciser dans quel mois se situe la grossesse au moment du voyage et mentionner l'absence d'état pathologique.

Enfants :

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'une place attribuée. Les enfants de moins de 15 ans non-accompagnés sont en principe refusés à l'embarquement.

4. DURÉE DE SEJOUR - HÔTELLERIE

4.1. La durée inclut le jour de la convocation à l'aéroport de départ et le jour du retour même tôt le matin. Les prix sont calculés sur le nombre de nuitées (et non de journées).

4.2. Classification de l'établissement hôtelier :

La classification des établissements sélectionnés figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peuvent donc différer des normes françaises et internationales. Les hôtels proposés par ASIA sont communiqués aux clients et peuvent le cas échéant être remplacés par des hôtels similaires de même catégorie (signalé dans le programme ou à la réservation). Selon les programmes, l'emplacement des hôtels n'est pas systématiquement en centre-ville.

4.3. Prise de possession et libération des chambres :

Il est d'usage de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures le jour d'arrivée et de libérer celle-ci avant 12 heures le jour du départ. En aucun cas ASIA ne pourra déroger à cette règle. Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures peut être considérée comme une nuit supplémentaire susceptible d'être facturée en conséquence par l'hôtelier.

4.4. Chambres

Les chambres individuelles : Elles disposent d'un lit d'une personne. Elles font l'objet d'un supplément, sont proposées en quantité limitée et sont parfois moins spacieuses, moins confortables, voire moins bien situées que les autres chambres.

Les chambres doubles : Elles disposent le plus souvent de deux lits simples, plus rarement d'un lit double.

Les chambres doubles à partager : Au moment de l'inscription, il sera facturé le supplément chambre individuelle à tout Voyageur qui désire s'inscrire seul mais souhaite pouvoir partager si possible une chambre double avec une autre personne effectuant une demande similaire. Si ce souhait peut être exaucé, le supplément perçu

sera remboursé au Voyageur dans les meilleurs délais.

Les chambres triples et quadruples : Il s'agit en général d'un ou deux lits d'appoint (souvent pliants) dans une chambre double. L'espace peut s'en trouver réduit.

4.5. Les repas

Les repas sont précisés sur le devis. Lorsque des repas sont inclus dans la prestation, leur nombre dépend du nombre de nuitées.

- La formule « **All inclusive** » comprend les repas, les boissons sans alcool et les activités mentionnés dans le descriptif de chaque Prestation. En principe, cette formule comprend également les boissons alcoolisées produites localement.

- **Demi-pension :** Comprend l'hébergement, les petits déjeuners et dîners ou déjeuners selon le cas, sans les boissons. Elle débute au petit-déjeuner suivant la première nuit et prend fin au petit-déjeuner suivant la dernière nuit :

- **Pension complète :** Comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners et dîners, sans les boissons. Elle débute avec le dîner de la première nuit et prend fin au petit déjeuner suivant la dernière nuit.

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.

Nourriture des bébés et jeunes enfants :

ASIA invite les parents d'enfants en bas-âge à emporter la nourriture adaptée à leur alimentation. Une participation financière peut être demandée par l'hôtelier, par exemple pour chauffer les plats ou les biberons ou fournir des chaises hautes. Elle sera à régler par le voyageur sur place avant le départ.

Activités, loisirs :

Certaines activités proposées par les hôtels ou établissements de séjours peuvent présenter des risques, notamment pour les jeunes enfants. Il est demandé aux parents de surveiller attentivement leurs enfants.

5. MODIFICATION ET ANNULATION A L'INITIATIVE D'ASIA

5.1. Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à ASIA, au sens de l'article L.211-13 du Code du tourisme, la contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le Voyageur, ASIA avertira le Voyageur le plus rapidement possible et proposera au Voyageur le choix entre :

- accepter la modification proposée (modification du voyage ou voyage de substitution), OU
 - résoudre son voyage avec remboursement sans frais et sous 14 jours. Le Voyageur devra communiquer son choix par écrit dans les délais suivants :
- Proposition faite plus de 30 jours avant le départ : délai de réponse de 7 jours
 - Proposition faite de 30 à 15 jours du départ: délai de réponse de 4 jours
 - Proposition faite à 14 jours ou moins du départ: délai de réponse de 2 jours.

À défaut de réponse dans les délais impartis, le Client est présumé opter pour l'annulation du Contrat et les paiements effectués lui sont remboursés.

5.2. Lorsque la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un **nombre minimum de participants**, cette condition est portée à la connaissance du voyageur avant la conclusion du contrat.

Si ce nombre n'est pas atteint, ASIA peut résoudre le contrat, sous réserve d'en informer le voyageur dans le délai prévu au contrat et, au plus tard :

- Vingt jours avant le début du voyage ou du séjour lorsque sa durée dépasse six jours ;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour n'excédant pas deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour n'excédant pas deux jours.

Le cas échéant, ASIA pourra néanmoins proposer au voyageur une solution de remplacement au prix en vigueur résultant notamment de la défection des autres participants, ou le remboursement intégral des sommes payées, sans frais et sous 14 jours.

Le nombre maximum de participants pour les voyages ou les séjours publiés sur cette brochure et le site Internet d'ASIA n'est pas contractuel, ASIA se fait une règle de le respecter, mais il peut être exceptionnellement dépassé.

5.4. Si, après le départ, un élément essentiel du contrat ne peut être exécuté au sens de l'article L.211-16 du Code du Tourisme, ASIA proposera à ses frais ou avec remboursement de la différence de prix, des prestations de remplacement ou organisera le retour anticipé du Client.

6. MODIFICATION ET ANNULATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

6.1. Toute demande d'annulation du Contrat doit être adressée à ASIA par écrit sur un support durable à l'adresse suivante : ASIA – Service Clients – 13 rue Madeleine Michélin 92200 Neuilly/Seine ou à l'agence. L'annulation intervient à la date de réception de l'écrit.

6.2. Sont considérées comme des annulations du Contrat : les demandes de modification de la ville de départ, des vols et de leurs « routings » (itinéraires prévus par les compagnies aériennes), de la destination, du (ou des) hôtel(s), des Prestations.

Il en est de même du défaut d'enregistrement au lieu de départ et du défaut de paiement par le Client de l'intégralité du prix des prestations au plus tard 30 jours avant le départ.

Toute demande du Client de modification ou correction des noms, prénoms et/ou titres de civilité intervenant avant la date de départ entraînera les frais ci-dessous :

-Frais de changement de titre, nom et prénoms auprès des compagnies aériennes (2) : Jusqu'à 7 jours du départ = frais réels
Moins de 7 jours avant le départ = frais d'annulation (voir 6.3).

Les erreurs de noms et/ou d'orthographe des noms sont considérées par la plupart des compagnies aériennes comme un changement de nom et sont soumis aux mêmes conditions

-Frais d'inscription/réservation spécifiques : Retour différé par rapport à la date publiée d'un circuit (3) = 100 € par personne

6.3. Sauf indication contraire convenue par écrit lors de l'inscription/réservation, toute annulation entraîne le paiement des frais suivants⁽¹⁾ :

- jusqu'à 45 jours avant le départ = 15% du montant du voyage avec un minimum de 300 € par personne
- De 45 à 31 jours = 25% du montant du voyage
- De 30 à 21 jours = 50% du montant du voyage,
- De 20 à 5 jours = 75% du montant du voyage, d'un minimum de 300 € par personne
- Moins de 5 jours = 90% du montant du voyage
- Non-présentation au départ = 100 % du montant du voyage
- Cas des vols secs = 300 € par personne à plus de 30 jours avant le départ et 100% à 30 jours ou moins du départ.

Frais d'annulation partiels en cas d'annulation de l'un des participants inscrits sur un même bulletin d'inscription au voyage, les autres inscrits maintenant leur participation :

- pour les prestations personnelles non-partagées : selon barème des frais d'annulation ci-dessus
- pour les prestations partagées : 100% de leur valeur

Le Client peut souscrire des contrats d'assurance susceptibles de couvrir les conséquences financières de l'annulation du Contrat.

⁽¹⁾ auxquels s'ajouteront le cas échéant • les frais de visas et d'assurances (non remboursables) • les frais des cas particuliers (signalés à l'inscription/réservation) liés à des périodes festives ou d'événements importants, à certains transporteurs, croisiéristes, hôtels et/ou autres prestataires dont les systèmes de réservation et/ou les programmes imposent des conditions plus restrictives en cas d'annulation, lesquelles sont susceptibles d'être répercutées au Client, dans la limite de 100% du montant du voyage • dans le cas des billets émis, les frais qui y sont attachés (à reconformer)

⁽²⁾ hors cas particuliers (signalés à l'inscription/réservation) de certaines compagnies imposant des conditions plus restrictives (interdiction des cessions de contrat et des changements de noms, prénoms et titre)

⁽³⁾ sous réserve de l'autorisation de retour différé par la compagnie aérienne utilisée et sans préjuger d'éventuels suppléments tarifaires liés à cette modification

6.4. Tout voyage abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client pourra ne donner lieu à aucun remboursement, ni indemnité de la part d'ASIA.

Si le Client a souscrit une assurance optionnelle couvrant ces événements, il devra se conformer aux modalités définies dans la police d'assurance qui lui aura été remise.

7. CESSIION

Conformément à l'article L.211-11 du Code du tourisme, le Voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire remplissant les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, à condition d'en informer ASIA sur support durable au plus tard sept jours avant le début du voyage ou du séjour.

Le cédant doit impérativement informer ASIA de la cession du contrat par courrier recommandé avec avis de réception dans les meilleurs délais et au plus tard sept (7) jours avant la date de départ du voyage.

Il doit indiquer l'état civil (Nom – Prénom – âge) et l'adresse complète du/des cessionnaires et des participants du voyage en justifiant que ceux-ci remplissent très exactement les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage. (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

La cession d'un contrat de voyage avant le départ entraînera des frais appropriés et variables suivant les cas, qui seront communiqués immédiatement au cédant et d'un minimum de 15% du prix total du dossier.

Si le forfait cédé comporte un transport non-modifiable ou non-remboursable, les frais de cession correspondant aux frais facturés par la compagnie aérienne seront appliqués. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais complémentaires au prix du contrat de transport initial.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais, redevances, pénalités, différences tarifaires et coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Les assurances ne sont en aucun cas remboursables ni transférables.

Le cédant ou le cessionnaire sont tenus d'acquiescer solidairement les frais.

8. ASSURANCES-VOYAGES

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés par ASIA. Il est recommandé au Client de prévoir lors de la réservation d'un billet d'avion la souscription d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certaines annulations et un contrat d'assistance couvrant le rapatriement en cas d'accident ou de maladie. À cette fin, sont proposées au cours de la réservation différentes formules de police d'assurance. Les risques couverts, ainsi que le coût des polices et le montant des garanties sont indiqués sur le Site à titre indicatif. En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance sera remise au Client par courrier électronique et disponible durant le processus de vente. Les déclarations de sinistre se font, selon les termes du contrat d'assurance, directement auprès de la compagnie d'assurance.

ASIA propose au Client la souscription d'un contrat d'assurance facultatif n°304029 auprès de son partenaire la Compagnie d'assurance AWP P&C S.A - sous la dénomination Allianz.

Pour connaître avant la souscription, le contenu du contrat d'assurance (garanties, plafonds et exclusions), il conviendra de se reporter aux Conditions Générales et au Document d'Information sur le Produit d'Assurance disponibles auprès de l'agent de voyages. Ces documents vous sont également remis au moment de la souscription.

Pour consulter les offres de notre partenaire : <https://www.asia.fr/nos-assurances>

9. RESPONSABILITÉ

Conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme, ASIA est responsable de plein droit de l'exécution des services de voyage prévus par le contrat, que ces services soient exécutés par elle-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

Sa responsabilité est toutefois exclue ou limitée dans les cas prévus par la loi, notamment lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable :

- au voyageur
- à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, revêtant un caractère imprévisible ou inévitable,
- à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

En cas d'application de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement prévues à l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme, notamment lorsque des conventions internationales circonscrivent les indemnités dues par ces prestataires, trouveront à s'appliquer. Dans les autres cas, le Contrat peut limiter les dommages-intérêts éventuels à trois fois le prix total du voyage (sauf préjudices corporels et fautes intentionnelles ou par négligence).

ASIA ne saurait être tenue responsable des dommages résultant de la perte, du vol ou de la détérioration des effets personnels du voyageur, notamment lorsque ceux-ci relèvent de la responsabilité d'un transporteur ou d'un prestataire, ou lorsqu'ils sont placés sous la garde du Voyageur.

En cas de prestations aériennes, ferroviaires, maritimes ou terrestres, la responsabilité des transporteurs est régie par les conventions internationales applicables ainsi que par les règlements européens en vigueur. Les limitations d'indemnisation prévues par ces textes s'appliquent de plein droit.

ASIA déclinera toute responsabilité et ne pourra se substituer financièrement au Voyageur si la non-conformité lui est imputable et notamment dans les cas suivants :

- Frais générés par la perte des titres de transport par le Voyageur (frais et pénalités de réémission des billets et frais induits notamment en cas d'immobilisation dans le pays)

- Dette contractée par le Voyageur auprès d'un tiers (extra dans les hôtels, etc.)

- Perte de pièces d'identité ou tout autre document indispensable à la sortie du pays visité et au retour en France.

- Non-respect, par le Voyageur, des obligations administratives, sanitaires, douanières, sécuritaires ou légales, ni des décisions prises par les autorités locales, nationales ou internationales, notamment en matière de circulation, d'entrée ou de séjour sur un territoire.

Les prestations ou services souscrits par le Client avec des tiers en dehors du Contrat constituent des contrats autonomes et ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité d'ASIA ni donner lieu à remboursement ou indemnité de sa part en cas de mauvaise exécution.

10. FORMALITÉS

10.1. Administratives

Elles seront communiquées au Voyageur préalablement à la conclusion du contrat.

ASIA ne sera pas responsable en cas de non-communication par le Voyageur de spécificités tenant à sa nationalité, son statut ou l'âge d'un participant.

ASIA informera le Voyageur de l'éventuelle modification des formalités administratives et sanitaires jusqu'à la date du départ.

Il est également recommandé de consulter régulièrement le site Internet www.diplomatie.fr.

ASIA attire l'attention du Voyageur sur le fait que tout voyage en avion, même en France ou dans la zone Schengen, nécessite une pièce d'identité individuelle avec photographie en cours de validité.

ASIA conseille au Voyageur de consulter régulièrement ses courriers électroniques ou son téléphone portable afin d'être averti en cas de modification ou d'annulation de vol. Le Voyageur est invité à signaler tout changement d'adresse de courrier électronique ou numéro de téléphone. En cas de non-transmission de ces modifications, ASIA ne peut être tenue pour responsable.

Le Voyageur doit impérativement communiquer au moment de la réservation le nom patronymique d'état civil tel qu'il figure sur les documents d'identité qui seront utilisés durant le voyage. Le livret de famille ne constitue jamais une pièce d'identité.

Il est également impératif de communiquer les âges et particularités des enfants mineurs

accompagnés par leurs représentant légal (Nom - Prénom - Age - Situation familiale) pour qu'ASIA puisse informer le Voyageur en conséquence des formalités requises pour effectuer le voyage.

ASIA ne peut en aucun cas accepter l'inscription d'enfants mineurs non-accompagnés.

10.2. Risques sanitaires :

ASIA informera le Voyageur sur les formalités sanitaires obligatoires ou facultatives à effectuer pour le pays de destination choisi.

ASIA invite également le Voyageur à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires et les préconisations en ce domaine. Notamment le site <https://solidarites-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/> Certaines précautions sanitaires, variables selon les pays visités, sont vivement conseillées, mais non obligatoires. ASIA ne saurait être tenue pour responsable des problèmes de santé éventuels, en cours et après le terme du voyage en cas de non-respect des conseils sanitaires. Le Voyageur est invité à consulter son médecin traitant ou un service de maladie tropicale.

L'accomplissement et, sauf indication contraire, le coût de toutes les formalités, demeurent à la charge du Voyageur. ASIA ne sera pas tenue pour responsable et ne pourra procéder à un quelconque remboursement si, en cas de non-accomplissement des formalités, le Voyageur ne pouvait embarquer ou accéder aux prestations achetées.

Liens utiles :

Ministère des Affaires Étrangères – conseil aux voyageurs : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/c-onseils-aux-voyageurs/>

Institut Pasteur – recommandations par pays : <http://www.pasteur.fr/fr/map>

Dans certains cas mentionnés sur le contrat, ASIA apporte son assistance au client dans l'obtention des documents nécessaires au franchissement des frontières. Ce service est facturé par ASIA. Le client devra transmettre les documents nécessaires immédiatement après la demande d'ASIA, qui ne sera pas responsable en cas de transmission tardive par le client empêchant la délivrance des autorisations au plus tard une semaine avant le départ.

Les documents obtenus dans les délais seront soit remis en agence au Client, soit adressés au Client par ASIA par transporteur express (Chronopost, DHL ou autre) aux risques du client.

L'assistance d'ASIA ne dispense pas le client de vérifier la conformité et la véracité des documents dont la production est réclamée par les autorités (ex ; fiches de paie) : ASIA ne pourra être déclarée responsable en cas de document non-conforme, erroné ou faux.

Le paiement du solde du prix par le client ne saurait être retardé par le délai d'obtention des documents d'autorisation, délivrés par les autorités compétentes sur dépôt du dossier par ASIA. Conformément au Contrat, le non-paiement du solde dans les délais est une cause d'annulation de son contrat par le client, avec application des frais contractuels.

10.2 Les enfants mineurs doivent être en possession de papiers d'identité à leur nom. Pour les mineurs accompagnés, l'adulte accompagnant doit se munir du livret de famille et/ou, selon le cas de l'autorisation de sortie du territoire donnée par la ou les personne(s) investie(s) de l'autorité parentale.

10.3. Le Client doit être :

- en possession des documents d'identité indiqués sur le devis et le Contrat et rappelés sur les brochures et le Site.

- à jour des vaccinations indiqués sur les brochures et le Site.

ASIA ne peut en aucun cas être tenue responsable :

- de l'inobservation par le Client des formalités ainsi requises et des conséquences pouvant en résulter

- du défaut de présentation par le Client des documents d'identité et/ou sanitaires en cours de validité nécessaires à son voyage.

11. RÉCLAMATION ET MÉDIATION

Les contrats conclus entre ASIA et le Client sont soumis au droit français.

Le Voyageur est invité à signaler sans délai, pendant le voyage, toute non-conformité constatée afin de permettre à ASIA d'y remédier dans la mesure du possible.

Toute réclamation portant sur l'une des prestations fournies dans votre forfait sur le déroulement du voyage doit être transmise par écrit dans les quinze jours suivant le retour, par courrier ou e-mail accompagné des documents justificatifs adéquats à l'adresse suivante : ASIA – Service Clients – 13 rue Madeleine Michelis 92200 Neuilly/Seine

Si le Voyageur estime qu'il n'a pas reçu de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, il dispose de la faculté de recourir à la procédure de médiation mise en place selon les modalités accessibles auprès du Médiateur du Tourisme et des voyages :

www.mtv.travel Courriel : info@mtv.travel
M.T.V - BP 80303 - 75 823 Paris Cedex 17 - Médiateur : Jean-Pierre Mas

12. ACCESSIBILITÉ

A l'occasion de l'expression de votre projet de voyage, nous vous invitons à nous faire part de toutes restrictions et/ou particularités pour chacun des voyageurs pour nous permettre de vous proposer des prestations adaptées et accessibles en cas de mobilité réduite...notamment en cas de transport aérien, au plus tard 48h avant le départ. Nos voyages individuels permettent d'envisager des prestations adaptées à votre situation personnelle, en particulier si vous avez des contraintes pour vous déplacer et/ou réaliser toutes activités incluses dans le Contrat (transport, hébergement, excursions. Nous sommes également à votre disposition pour répondre à toute question relative à l'accessibilité pour nos circuits accompagnés en groupe.

13. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

ASIA attache une importance particulière au respect de vos données personnelles. La collecte, l'utilisation et le transfert de vos données personnelles sont effectués conformément aux conditions décrites dans notre politique de confidentialité qui est accessible sous ce lien: <https://www.asia.fr/politique-de-confidentialite>. Quant à nos cookies, ils sont gérés selon notre politique cookies accessible sous ce lien: <https://www.asia.fr/politique-cookies>

14. RÉCAPITULATIF DES DEVICES

Le prix est fonction de vols internationaux achetés en Euros et de prestations terrestres et

de vols domestiques achetés en devises, variables selon les destinations.

USD : Arabie Saoudite, Bhoutan, Cambodge, Corée du Sud, Indonésie, Jordanie, Kazakhstan, Kirghizstan, Laos, Maldives, Népal, Oman, Philippines, Sri Lanka, Taïwan, Tanzanie, Vietnam, Zimbabwe - MYR : Malaisie - CNY : Chine - HKD : Hong Kong - INR : Inde - JPY : Japon - SGD : Singapour - THB : Thaïlande - AUD : Australie - NZD : Nouvelle-Zélande - EUR : Île Maurice, La Réunion, Madagascar, Mongolie, Namibie, Ouzbékistan, Polynésie française - ZAR : Afrique du Sud.

FORMULAIRE D'INFORMATION DES DROITS ESSENTIELS DES VOYAGEURS POUR LES CONTRATS DE VOYAGE À FORFAIT

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union Européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. ASIA sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, ASIA dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait.

Si la majoration de prix dépasse 8% du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. ASIA a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST, l'organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme à l'adresse suivante: APST – 87 rue La Boétie 75008 Paris, ou via le formulaire sur www.apst.travel/assistance-voyageurs/, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité d'ASIA.

Les voyageurs peuvent consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national sur le site www.asia.fr ou directement sur le site de Légifrance www.legifrance.gouv.fr