

Conditions Générales de Vente

1. GÉNÉRALITÉS

Les présentes Conditions Particulières de Vente s'appliquent aux services exécutés entre l'agence de voyage locale GUIDE AU JAPON et le Client, qu'il soit professionnel ou non, à défaut de dispositions contraires, et font partie intégrante du contrat de service, qu'il soit écrit ou verbal, conclu entre GUIDE AU JAPON et le Client. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Particulières de Vente dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations, ainsi que de tous les termes de la proposition avant de confirmer sa commande auprès de GUIDE AU JAPON. Dès lors, l'acceptation du contrat entraîne l'entière adhésion du Client aux Conditions Particulières de Vente de GUIDE AU JAPON. De même, après la conclusion du contrat, le Client s'engage à prendre connaissance de l'intégralité des échanges et des documents de voyage transmis par GUIDE AU JAPON. En cas de contradiction entre différentes versions de Conditions Particulières de Vente, la version disponible sur le site www.guideaujapon.fr prévaudra.

2. CONCLUSION DU CONTRAT

Dès lors qu'un courrier électronique de confirmation émanant de la part du Client parvient à GUIDE AU JAPON, les parties s'étant mises d'accord sur le produit et sur le prix, le contrat est alors considéré comme conclu et les présentes Conditions Particulières de Vente sont applicables. Après cette confirmation par le Client, GUIDE AU JAPON lui retourne une facture globale correspondant à celui-ci, ainsi que les modalités de paiement. Les services prévus au contrat ne sont réservés par GUIDE AU JAPON qu'après la conclusion de celui-ci, sauf mention contraire. Par exception, afin de pouvoir être garantis aux meilleures conditions, les hébergements pour les groupes de moins 10 personnes seront eux systématiquement bloqués dès l'envoi du premier devis chiffré, sauf mention contraire précisée au moment de l'envoi dudit devis.

3. VALIDITÉ DES PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Toutes les prestations proposées ainsi que les factures de GUIDE AU JAPON sont exprimées en valeur nette et en yens (JPY), et restent valides dès la conclusion formelle du contrat sous réserve des dispositions de l'article 2. Il pourra être indiqué le montant exprimé en monnaie locale du Client, celui-ci a valeur indicative au cours du jour. La contrepartie dans la monnaie locale du Client peut évoluer selon les cours de change et pourra être ajustée pour chaque règlement. La confirmation d'un voyage implique un paiement immédiat d'un acompte de 35% du montant total du voyage. Le solde doit être réglé au plus tard 35 jours avant la date d'arrivée. Si les dates du voyage sont trop proches (à moins de 35 jours de l'arrivée), alors la totalité du paiement sera demandée en une seule fois. Dans le cas d'un règlement par virement bancaire international,

les divers frais de paiement et de banque (frais de change, d'émission, de réception) sont à la charge du Client. Dans l'hypothèse où GUIDE AU JAPON ne recevrait pas les montants exacts indiqués sur les factures, celles-ci se verront réajustées systématiquement. En cas de retard de paiement, un courrier électronique de rappel sera envoyé à cet effet au Client. En outre, tout retard dans les délais des différents règlements prévus au contrat pourra entraîner la facturation d'une pénalité de l'ordre de 2% du montant total du voyage par semaine de retard. En cas de retard trop important, GUIDE AU JAPON se réserve le droit de considérer ce retard comme une annulation, pour laquelle il sera par conséquent fait application des frais prévus au barème d'annulation visé à l'article 5. En cas de défaut de paiement, le règlement étant une condition essentielle du contrat, GUIDE AU JAPON ne sera pas tenue d'exécuter sa prestation et sera en droit d'annuler l'ensemble des prestations du voyage. Il sera alors fait application des frais prévus au barème d'annulation visé à l'article 5. GUIDE AU JAPON se réserve le droit d'agir en justice pour s'assurer du paiement desdits frais d'annulation. Ne seront pas considérés comme libératoire de la dette : remise d'un numéro de carte bancaire, promesses, etc. Seul l'envoi d'un justificatif officiel de paiement permettra la suspension de la procédure d'annulation. En cas d'irrégularité, de retard ou de défaut de paiement de la part du Client, GUIDE AU JAPON ne pourra pas être tenue pour responsable d'une éventuelle augmentation des tarifs résultant d'un retard ou défaut de paiement d'un ou plusieurs prestataires.

4. PRESTATIONS

4.1. Visites

Pour des raisons logistiques, l'ordre des visites pourra être modifié par GUIDE AU JAPON, mais toutes les visites mentionnées comme incluses au contrat seront effectuées (à l'exception d'un manque de temps dû au rythme du groupe, ou à un événement hors du contrôle de GUIDE AU JAPON.)

4.2. Hébergements

Si l'un des hébergements prévus au devis ne pouvait être réservé ou maintenu pour le voyage pour une raison indépendante de la volonté de GUIDE AU JAPON (notamment travaux survenant après la confirmation, catastrophe naturelle, réservation à plus de 6 mois ou moins de 2 mois, indisponibilité, modifications tarifaires...) ou pour toute autre raison importante mettant en cause le niveau de qualité de la prestation, GUIDE AU JAPON s'engage à fournir une nouvelle offre de prestation d'un niveau équivalent ou supérieur. L'enregistrement dans les hébergements est prévu généralement à partir de 15h-16h, et la restitution des chambres à 10h maximum. Dans les hébergements traditionnels (ryokan, temple, minshuku, etc.), il est rare que le logement individuel soit possible. Indépendamment d'un supplément individuel, les participants voyageant seuls pourront être regroupés dans des chambres de deux ou de trois personnes, en fonction de leur genre. Les chambres ne sont pas forcément équipées de toilettes et salle de bain privatives, toutefois l'établissement propose

systématiquement des bains communs. L'accès à ces bains (onsen, sento...) se fait nu, le maillot de bain est interdit, les femmes et les hommes sont séparés.

4.3. Bagages

Au cours du séjour, les bagages volumineux devront être envoyés par transporteur privé entre certaines étapes. Dans le cadre d'un voyage accompagné, l'envoi sera effectué par GUIDE AU JAPON et les frais afférents inclus au contrat. A l'inverse, dans le cadre d'un voyage en liberté, le Client devra se charger lui-même de l'envoi de ses bagages et du règlement, à l'aide des instructions de GUIDE AU JAPON. La procédure nécessitant au minimum 24 heures, le Client devra prévoir un sac avec des affaires de change et de toilette pour la/les nuit(s) où il n'aura pas son bagage.

4.4. Transport en train

Si possible, GUIDE AU JAPON prévoit la réservation à l'avance des billets de train de l'itinéraire, garantissant au Client une place assise et aux horaires optimaux. Par exception, si le Client souhaite un JR Pass, donnant accès au réseau de la compagnie Japan Rail à tarif avantageux, celui-ci peut être proposé par GUIDE AU JAPON en fonction de sa cohérence avec l'itinéraire et la saisonnalité. Ce type de coupon, ne permettant la réservation des billets de trains qu'à l'arrivée du Client au Japon, entraîne dès lors le risque d'une remise en cause de la bonne exécution du voyage (horaires décalés, réduction des temps de visite, voyage à des places non côte-à-côte, voyage debout).

5. ANNULATIONS OU MODIFICATIONS

5.1. Principe

Une fois le contrat conclu, toute demande de modification ou d'annulation émanant du Client doit parvenir par courrier électronique à GUIDE AU JAPON. La date retenue pour définir les délais d'annulation donnant lieu aux pénalités ci-dessous sera la date de réception par GUIDE AU JAPON du courrier électronique signalant clairement et sans ambiguïté l'intention d'annulation. Le barème des frais d'annulation de GUIDE AU JAPON est intangible. De ce fait, la constatation par le Client de frais d'annulation plus flexibles « en direct » ne remettra en aucun cas en cause l'application de ce barème. En effet, si GUIDE AU JAPON dispose de tarifs préférentiels auprès de ses différents prestataires, ces derniers lui imposent, en contrepartie, des conditions d'annulation/de modification plus drastiques.

5.2. Barème des frais d'annulation

Les conditions d'annulation suivantes s'appliquent entre GUIDE AU JAPON et le Client à défaut de dispositions contraires.

5.2.1. Exigibilité des frais en cas d'annulation totale du dossier ou d'une prestation :

- à plus de 35 jours du départ : aucun frais d'annulation +5% de frais de transaction ;
- entre 34 et 15 jours du départ : 50 % du prix total du voyage et/ou de la prestation annulée +5% de frais de transaction;
- à moins de 15 jours du départ et après la date de départ : 100 % du prix total voyage et/ou de

la prestation annulée ; Si le contrat de voyage fait spécifiquement mention de frais non annulables pour une prestation en particulier (notamment évènements particuliers), le tarif de cette prestation pourra venir s'ajouter aux frais d'annulation ci-dessus. Dans le cas d'une interruption de séjour sur place, l'annulation totale du dossier intervenant après la date de départ, aucun remboursement de prestations non consommées (nuit d'hôtel, repas, etc.) ne pourra être consenti.

5.2.2. Exigibilité des frais en cas d'annulation d'une partie des participants : Les frais équivalant à une annulation totale tels que prévus au 5.2.1 ci-dessus seront appliqués à chaque personne souhaitant annuler son voyage ou une prestation, tandis que les autres participants maintiennent leur séjour. Dans le cadre d'un voyage de groupe, le prix par personne de la tranche correspondant au nouveau nombre total de participants sera appliqué. Si les frais d'annulation facturés ne permettent pas de couvrir l'augmentation de la participation aux frais collectifs des participants restant (guidage, véhicules...), le devis pourra être recalculé avec le nouveau nombre total de participants, et l'éventuel supplément/personne correspondant pourra être demandé pour maintenir le séjour. Le cas échéant, en cas de refus par le Client de régler ledit supplément, il sera considéré par GUIDE AU JAPON une annulation totale du dossier avec application du barème prévu à l'article 5.2.1. Si l'annulation concerne un participant partageant une chambre avec un ou plusieurs autres participants, alors ces derniers qui partageaient cette chambre et maintiennent leur voyage se verront facturer le supplément résultant de l'annulation du participant qui ne vient plus. Aussi, si un participant se retrouve seul, il devra s'acquitter du supplément individuel.

5.3 Modifications du dossier

Le Client ne peut modifier les dates de prestations prévues, sauf accord préalable écrit de GUIDE AU JAPON. Toute modification demandée par le Client après la conclusion du contrat pourra être sujette à des frais de modification, afin notamment de rémunérer l'intervention humaine en résultant, et/ou de couvrir les éventuels frais de modification facturés par les prestataires. Le Client pourra ajouter à tout moment des prestations, si celles-ci sont disponibles et cohérentes avec l'itinéraire établi. A partir de moins de 45 jours de la date d'arrivée et une fois sur place, un règlement sous 24h sera exigé par tout moyen à la convenance du Client et de GUIDE AU JAPON pour valider les ajouts. Une fois sur place, si le Client venait à manquer une activité, un transfert ou autre prestation, il ne pourrait demander le remboursement de ladite prestation. GUIDE AU JAPON pourra assister le Client, dans la mesure du possible, pour définir un nouveau créneau horaire s'il le désire, toutefois le Client devra s'acquitter sur place de l'intégralité des frais engendrés. Pour les demandes de réservation de restaurant émanant du Client, non incluses au moment de la conclusion contrat : – dans le cas de la réservation d'une table avec menu obligatoire, GUIDE AU JAPON se réserve le droit de facturer directement le tarif du menu réservé (hors boissons), majoré de 5% de frais de service. – dans le cas

de la réservation d'une table sans menu, des frais de service d'un minimum de 2.000 yens par réservation seront facturés. Dans les deux cas prévus aux alinéas précédents, la totalité des frais de service sera non-remboursable, et ce même en cas d'annulation par la suite. En ce qui concerne les conditions de remboursement du prix du menu réservé, tout dépendra de la politique du restaurant en question. Seules seront remboursables les sommes qu'GUIDE AU JAPON recouvrera.

6. REMISE DES DOCUMENTS DE VOYAGE

La remise des documents de voyage est subordonnée à la réception intégrale des paiements du voyage. Une partie des documents de voyage est envoyée en version numérique environ 15 jours avant la date de l'arrivée au Japon, date la plus tardive à laquelle GUIDE AU JAPON dispose d'une visibilité sur la réalisation du voyage. Si à 7 jours de l'arrivée, le Client n'a pas en sa possession les documents en version numérique, il lui appartient de le faire savoir à GUIDE AU JAPON afin de pouvoir y remédier à temps. En cas d'annulation ou de report du séjour du fait du Client ou à la suite d'une circonstance exceptionnelle et inévitable (fermeture des frontières, etc.) telle que prévue à l'article 9, GUIDE AU JAPON sera exonérée de l'envoi des documents de voyage et ce, même dans le cas de la réception du paiement intégral du montant du voyage de la part du Client. L'intégralité des documents de voyage dans leur version physique (pochette de voyage, vouchers, titres de transports, cartes, etc...) sera remise en mains propres au chef de groupe à l'arrivée des voyageurs sur place. Celui-ci s'engage à constater et à contrôler, en présence de l'accompagnateur d'accueil et représentant de GUIDE AU JAPON, l'intégralité de ce qui lui est remis. Passé cette procédure et si aucun manquement n'est constaté, le chef de groupe devient responsable des documents de voyage et s'engage à ne pas poursuivre GUIDE AU JAPON pour toute perte éventuelle. En cas de perte, GUIDE AU JAPON pourra intervenir auprès des autorités compétentes avec pour but le recouvrement des éventuels documents égarés. Dans l'impossibilité de récupérer lesdits documents, GUIDE AU JAPON aidera le Client, dans la mesure du possible, mais ce dernier devra s'acquitter de manière immédiate des frais résultant de la nouvelle acquisition desdits documents (notamment titres de transports, etc.) Pour des raisons écologiques, les versions physiques du carnet de voyage ne seront imprimées qu'en un minimum d'exemplaires impliquant un partage entre les participants du groupe. Dans le cas où chaque participant souhaiterait son propre exemplaire, il conviendra alors d'en informer GUIDE AU JAPON, qui fera le nécessaire dans les meilleurs délais mais se réservera le droit d'appliquer un supplément tarifaire.

7. TRANSPORT AÉRIEN

Le transport aérien (entre le pays de résidence du Client et le Japon, ainsi que les vols nationaux au Japon) est à la charge et sous l'entière responsabilité du Client. A ce titre, aucune taxe relative à l'aérien (notamment aéroportuaire)

n'est facturée par GUIDE AU JAPON. GUIDE AU JAPON ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences en cas de défaut de présentation ou présentation de documents d'identité périmés ou d'une durée de validité insuffisante, de perte ou vol de bagages. Afin d'éviter tout problème, GUIDE AU JAPON recommande aux voyageurs d'acheter des prestations modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert suffisants.

8. RESPONSABILITÉ

GUIDE AU JAPON ne peut être tenue pour responsable en cas de circonstance exceptionnelle et inévitable (telle que prévue à l'article 9) ou cas fortuit, ni responsable du fait du Client, du fait d'un tiers ou de manière plus spécifique de tout intermédiaire entre le Client et GUIDE AU JAPON (pouvant intervenir notamment au titre des transactions monétaires relatives au séjour.) Dans le cadre de l'organisation d'un séjour de plusieurs participants, le Client signataire du contrat est le responsable de celui-ci. GUIDE AU JAPON considère le responsable du contrat comme détenteur d'une pleine et entière procuration de tous les participants du groupe relativement à la passation du contrat de prestation d'organisation de voyage et à son exécution. Le responsable du contrat est également garant de la bonne exécution des obligations incombant aux membres individuels du groupe, notamment en cas de dommage causé par l'un d'entre eux, et en ce qui concerne le paiement des sommes dues au titre du contrat. GUIDE AU JAPON ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par le Client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires au cours de son séjour au Japon. Les démarches concernant les passeports, visa et autres documents nécessaires à l'accès au territoire japonais doivent être effectuées directement par le Client en contact avec les autorités compétentes. GUIDE AU JAPON ne se porte pas garante. Si toutefois l'obtention d'un visa nécessitait des documents relatifs au voyage, GUIDE AU JAPON s'engage à les fournir au Client. Les ressortissants Français, Helvétiques, Canadiens, et ceux de l'Union Européenne sont dispensés de formalités de visa avant le départ. Un visa touristique d'une durée maximale de 90 jours leur sera délivré lors des contrôles d'immigration, à l'arrivée au Japon. Le carnet de vaccination n'est pas nécessaire. La réglementation concernant l'entrée, l'importation et l'exportation au Japon de produits est stricte. Le Client s'engage à en prendre connaissance de sa propre initiative (notamment sur le site de l'ambassade du Japon en France à la respecter.) Dans le cadre d'un voyage nécessitant la conduite d'un véhicule par le Client, celui-ci devra être en possession de l'original de son permis de conduire et de sa traduction en japonais fournie par GUIDE AU JAPON. En cas d'oubli ou de perte de ces documents, GUIDE AU JAPON ne pourra être tenue responsable de l'impossibilité d'exécution des prestations liées à cette partie du voyage. Il est possible que le Client se voit refuser certaines prestations dans des cas particuliers sans qu'il ne puisse en réclamer le remboursement (le Japon étant un pays très soucieux du respect des règles et d'autrui, mais aussi très ancré

dans les traditions et peu flexible), notamment : – Allergies et régimes alimentaires spéciaux ; – Tatouages visibles lors de l'accès aux bains publics ; – Comportement inadéquat, perte de calme, « forcing », « sitting », ...

9. CIRCONSTANCE EXCEPTIONNELLE ET INEVITABLE

En cas de circonstance exceptionnelle et inévitable, le voyage, ne pouvant avoir lieu, sera annulé. GUIDE AU JAPON sera exonérée de toute responsabilité. Le Client ne pourra pas demander d'indemnité forfaitaire d'annulation de séjour. GUIDE AU JAPON pourra proposer le report du voyage à une date ultérieure, sous la forme d'un bon d'à-valoir équivalant aux montants d'ores et déjà perçus à la date d'annulation. Ces dispositions permettant au voyageur de réaliser son séjour dans de meilleures conditions et de limiter l'impact pour GUIDE AU JAPON, en particulier vis-à-vis de l'ensemble de ses employés et prestataires. Dans le cas où GUIDE AU JAPON proposerait un à-valoir aux conditions précitées mais le Client souhaiterait tout de même un remboursement plutôt qu'un report de son voyage, les frais prévus au barème d'annulation de l'article 5.2.1 s'appliqueront. Il conviendra au Client de contacter son prestataire d'assurance annulation afin d'obtenir une prise en charge des frais retenus.

10. ASSURANCES

Comme le prévoit la réglementation locale, tout Client de GUIDE AU JAPON sera couvert par une assurance responsabilité civile pendant toute la durée de son séjour organisé par GUIDE AU JAPON (à l'exclusion de l'organisation par le Client, de sa propre initiative, d'une arrivée anticipée et/ou extension de séjour.) GUIDE AU JAPON ne fournissant aucun autre type de couverture, le Client s'engage à être couvert de sa propre initiative par : – une assurance rapatriement / frais médicaux (à contracter à tout moment jusqu'à la veille du voyage) ; – une assurance annulation (à contracter dans les 24h suivant le premier règlement du voyage.) Le Client devra fournir les attestations d'assurance susmentionnées à GUIDE AU JAPON. Sur place et sur demande du Client, GUIDE AU JAPON peut fournir une assistance en cas d'urgence (hôpital, commissariat, etc...) tant en accompagnement qu'en interprétariat. Les frais en découlant (déplacement, mise à disposition...) seront à l'entière charge du Client. Une facture pourra être émise afin de demander une prise en charge par l'assurance du Client.

11. RÉCLAMATION

Toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée sur place doit être signalée et justifiée au plus tôt à GUIDE AU JAPON lors du séjour, afin que cette dernière soit en mesure d'y remédier dans les meilleurs délais. Toute réclamation relative à un séjour doit être adressée à GUIDE AU JAPON par pli recommandé avec avis de réception accompagnée des justificatifs originaux

dans le délai d'un mois à compter de la fin du contrat. En cas de différend, les parties s'engagent à fournir leurs meilleurs efforts pour le résoudre à l'amiable. Si toutefois ceci se révélait infructueux, elles pourront recourir à une procédure de médiation conventionnelle. A défaut, tout litige devra être porté devant la juridiction du lieu de domiciliation du défendeur.

12. DONNÉES PERSONNELLES

Afin de permettre l'exécution des différentes prestations de voyage, les données personnelles du Client seront communiquées aux partenaires et prestataires de GUIDE AU JAPON (hôtels, transporteurs...) Par ailleurs, celles-ci pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale par l'envoi d'offres promotionnelles ou commerciales de GUIDE AU JAPON dans les conditions prévues par la loi. Par souci d'éthique, GUIDE AU JAPON s'engage à effacer les données personnelles des voyageurs qui en font la demande par courriel