



Le trait d'union entre l'Asie et vous

Conditions Générales de ventes et Obligation Légale d'Information DEFINITION ASIE

A-Obligation légale d'information

Dans le cadre de son obligation légale d'information, préalable à la conclusion d'un contrat de voyage, l'organisateur **DEFINITION ASIE** (marque commerciale de la société **TRAVEL DEFINITION SARL**) recommande également de prendre connaissance des formulaires d'information suivants prévus le Code du Tourisme :

A savoir pour l'achat d'un forfait touristique :

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. L'organisateur **DEFINITION ASIE** sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'organisateur **DEFINITION ASIE** dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement en cas d'insolvabilité.

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 est responsable 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.

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/ou des devises) 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 **DEFINITION ASIE** se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur aura 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 doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Définition Asie 13, avenue de Strasbourg 68350 DIDENHEIM Tél : 03 89 36.10.64 Email contact@definition-asie.com
Sarl **TRAVEL-DEFINITION** au capital de 80.000 EUR - RCS Mulhouse T1523004430 - Siret 52300443000022 – APE 7990Z
RCP HISCOX PRC0061415 19, rue Louis Legrand 75002 PARIS - Immatriculation ATOUT France IM068110004

Garantie
financière



Membre
Actif EDV

LES ENTREPRISES

Agréé
IATA





Le trait d'union entre l'Asie et vous

Si l'organisateur devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. **DEFINITION ASIE** a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris, France [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurance. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de **DEFINITION ASIE**.

A savoir pour l'achat d'un service de voyage (hors vente de titre de transport)

Si vous achetez un service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'organisateur sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, l'organisateur dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où ils deviendraient insolvable.

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

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

Le prestataire du service est responsable de la bonne exécution du service de voyage.

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

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

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent 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 voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si **DEFINITION ASIE** 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 contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-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 de la prestation 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 voyage.

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

Si, après le début du voyage, 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 voyage et que le prestataire de service 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 du service de voyage.

Le prestataire de service doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

DEFINITION ASIE a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris, France [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fond de garantie ou une compagnie d'assurance. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de **DEFINITION ASIE**

[Plus d'informations sur le Code du Tourisme :

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2017/12/20/ECO11727619R/jo/texte>)

Définition Asie 13, avenue de Strasbourg 68350 DIDENHEIM Tél : 03 89 36.10.64 Email contact@definition-asie.com
Sarl **TRAVEL-DEFINITION** au capital de 80.000 EUR - RCS Mulhouse T1523004430 - Siret 52300443000022 – APE 7990Z
RCP HISCOX PRC0061415 19, rue Louis Legrand 75002 PARIS - Immatriculation ATOUT France IM068110004

LES ENTREPRISES

Garantie
financière

Membre
Actif EDV

Agréé
IATA





Le trait d'union entre l'Asie et vous

B-Conditions générales de vente

Les conditions générales de vente font partie intégrante de l'inscription à un voyage. Elles s'appliquent à toute inscription enregistrée auprès de **DEFINITION ASIE** et acceptée par elle. Elles s'appliquent contractuellement au déroulement du voyage. La nullité totale ou partielle d'une quelconque clause de ces conditions n'emporte pas nullité des autres clauses.

Les présentes conditions générales ont vocation à s'appliquer aux forfaits dits dynamiques ainsi que les prestations purement « sur mesure » proposées par **DEFINITION ASIE**. L'achat des voyages et séjours **DEFINITION ASIE**, entraîne, sous réserve de ce qui suit, l'entière adhésion du client à ces conditions de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

Inscriptions

• Lors de la réservation, le voyageur doit attirer l'attention de **DEFINITION ASIE** sur tout élément déterminant de son choix, sur toute particularité le concernant susceptible d'affecter le déroulement du voyage ou du séjour, et le préciser de façon détaillée sur son bulletin d'inscription au voyage. Toute personne achetant un voyage, un séjour, ou toute autre prestation, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Toute personne réservant une ou des prestations proposées par **DEFINITION ASIE** garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

(1.1) DEFINITION ASIE ne pourra maintenir une réservation souscrite auprès d'elle si elle ne lui est pas payée :

- Par un acompte minimum de 30 % du montant du voyage avec éventuellement une assurance voyages, à la réception de la facture de confirmation de la réservation, et pour le solde, 45 jours avant le départ.
- En totalité à réception de la facture de confirmation de la réservation si cette dernière est enregistrée moins de 45 jours avant le départ.

(1.2) La réception du paiement est suivie, avant le départ, par la remise du carnet au client.

Annulation du fait du client

Le client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation et ce, conformément aux articles L121-16-1 et L121-21-8 du Code de la Consommation.

Toute prestation non consommée ou partiellement consommée ne donnera lieu à aucun remboursement. Lorsque le client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le voyage ne sera en aucun cas remboursé. Seules les taxes aériennes sont remboursables.

Le client peut annuler son voyage à n'importe quel moment avant la date du départ moyennant le paiement des frais d'annulation prévus ci-dessous.

Les demandes d'annulation devront impérativement être notifiées par un écrit permettant de procurer un accusé réception, adressé à **DEFINITION ASIE**. En cas d'annulation pour le compte d'un tiers, l'autorisation écrite de l'intéressé est obligatoire et doit être jointe à la demande d'annulation.

Nous conseillons vivement la souscription d'une assurance annulation susceptible de prendre en charge les frais d'annulation en fonction des conditions.

Le barème des frais d'annulation DEFINITION ASIE est le suivant :

En cas d'annulation, **DEFINITION ASIE** retiendra les frais de l'échéancier suivant.

1. Prestations terrestres :
 - Annulation totale ou partielle plus de 30 jours avant le départ 200 EUR PAR PERSONNE
 - Annulation totale ou partielle de 30 jours à 21 jours avant le départ 25% DU PRIX DU VOYAGE
 - Annulation totale ou partielle de 20 jours à 8 jours avant le départ 50% DU PRIX DU VOYAGE

Définition Asie 13, avenue de Strasbourg 68350 DIDENHEIM Tél : 03 89 36.10.64 Email contact@definition-asie.com
Sarl **TRAVEL-DEFINITION** au capital de 80.000 EUR - RCS Mulhouse T1523004430 - Siret 52300443000022 – APE 7990Z
RCP HISCOX PRC0061415 19, rue Louis Legrand 75002 PARIS - Immatriculation ATOUT France IM068110004

Garantie
financière

Membre
Actif EDV

LES ENTREPRISES

Agréé
IATA





Le trait d'union entre l'Asie et vous

- Annulation totale ou partielle de 7 jours au jour du départ 100% DU PRIX DU VOYAGE
2. Billets avion :
- Billets non remboursables, non modifiables. 100% de frais en cas de modification et/ou annulation après l'émission.

Modification des prestations terrestres avant le départ :

Toute demande de modification de la commande initiale par le client est traitée en fonction des disponibilités

Toute modification de la commande initiale entraîne la perception d'une somme forfaitaire de 70 € par personne et par modification. A cela pourraient se rajouter les frais susceptibles d'être facturés par un prestataire et/ou le surcoût de la nouvelle prestation.

Pour les changements demandés moins de 30 jours avant le départ, nous nous réservons le droit d'appliquer les conditions d'annulation.

Modification des prestations terrestres après départ :

Toute modification du séjour sur place (prolongation, retour différé, modification d'hôtel...) à la demande du client se fera sous réserve de disponibilités (hôtelière et/ou aérienne) et du paiement sur place des frais afférents par le client (paiement du transfert, des nuitées complémentaires, d'un nouveau vol...) Des frais de gestion du dossier peuvent s'ajouter.

Modification du fait de DEFINITION ASIE

Si un évènement extérieur (report ouverture hôtel/fermeture anticipée hôtel, travaux hôtel, surréservation de la part de l'hôtelier), s'imposant à **DEFINITION ASIE** au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, l'oblige à modifier un élément essentiel du contrat de voyage, sur lesquelles **DEFINITION ASIE** n'a aucune influence, **DEFINITION ASIE** propose dans les meilleurs délais soit une modification de la ou les prestations visées, soit un voyage de substitution et informe le client de la répercussion de cette modification sur le prix du voyage ou du séjour, à la hausse comme à la baisse. Le Client peut alors accepter cette modification ou résoudre son contrat sans frais. Il doit en aviser **DEFINITION ASIE**, par tout moyen écrit comportant un accusé réception, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés (sauf départ proche) à compter de la réception de la proposition. A défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé l'avoir acceptée.

Annulation du fait de DEFINITION ASIE

Minimum de participants : Si la réalisation du voyage réservé est conditionnée par un nombre minimum de participants qui n'est pas atteint, le voyage concerné pourra être annulé jusqu'à :

- Vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours
- Sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- Quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages de moins de deux jours ;

Le client pourra alors prétendre au remboursement du contrat mais pas au paiement de frais d'annulation, ni à une quelconque indemnité.

De même, si **DEFINITION ASIE** est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, il en informe le client dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour et ce dernier peut prétendre au remboursement du contrat mais pas au paiement de frais d'annulation, ni à une quelconque indemnité.

Dans les autres cas et si **DEFINITION ASIE** est contraint d'annuler la réservation, il rembourse les sommes qu'il a perçues dans un délai de 14 jours. (Le client peut également prétendre à une indemnisation complémentaire au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date)

Cession du contrat de Voyage

Le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le client est tenu d'en informer **DEFINITION ASIE** par un écrit permettant d'obtenir un accusé réception, au plus tard 7 jours avant le début du voyage ou la délivrance de la première prestation de voyage réservée. La cession du contrat entraîne la perception de frais de gestion d'un montant de 70 € par personne, augmentés des frais et coûts facturés à **DEFINITION ASIE** par le ou les prestataires concernés. Ces coûts peuvent varier

Définition Asie 13, avenue de Strasbourg 68350 DIDENHEIM Tél : 03 89 36.10.64 Email contact@definition-asie.com
Sarl **TRAVEL-DEFINITION** au capital de 80.000 EUR - RCS Mulhouse T1523004430 - Siret 52300443000022 – APE 7990Z
RCP HISCOX PRC0061415 19, rue Louis Legrand 75002 PARIS - Immatriculation ATOUT France IM068110004

Garantie
financière

Membre
Actif EDV

LES ENTREPRISES

Agréé
IATA





Le trait d'union entre l'Asie et vous

en fonction de la date à laquelle la cession intervient. Dans certains cas et pour les compagnies aériennes, les frais peuvent être supérieurs au billet initial. Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par la cession.

Transport Aérien

Pour ses voyages et séjours, **DEFINITION ASIE** vous proposera les vols sur des compagnies françaises ou étrangères, régulières, charters ou low-cost, sans obligation d'achat. A cet égard **DEFINITION ASIE** précise que les compagnies aériennes peuvent passer entre elles des accords dits de partage de code (Code Share) qui consistent à commercialiser un vol sous leur nom propre alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie.

Les horaires et conditions de transport sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par les compagnies. La mention « vol direct » n'exclut pas d'éventuelles escales techniques ou supplémentaires dues aux nécessités du transport aérien. Cela ne peut donner lieu à remboursement ou compensation.

Horaires de vols/ Modification des horaires

Si l'horaire n'est pas encore fixé par la compagnie, les horaires exacts seront alors communiqués avec l'envoi des carnets de voyage. Cependant, tous les horaires sont susceptibles d'être modifiés jusqu'au dernier moment par les compagnies aériennes. Le nouvel horaire est alors communiqué dans les plus brefs délais.

Si, suite au retard de vol générant une arrivée tardive sur place ou si les horaires d'arrivée à l'hôtel sont prévus après les horaires de repas, particulièrement pour les vols de nuit, certaines prestations (en particulier le repas du soir) ne peuvent pas, ou partiellement, être assurées par l'hôtelier, aucun remboursement ne sera effectué par **DEFINITION ASIE**. Compte tenu de l'intensification du trafic aérien, des événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, météorologie...), des retards aériens peuvent avoir lieu, et aucune indemnisation autre que celle prévue par la législation en vigueur ne pourra être accordée, quelles que soient les conséquences professionnelles ou personnelles occasionnées. A cet égard, il est vivement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour. Si vous êtes amenés à réserver des pré/post-acheminements, nous vous conseillons de prévoir une marge de manœuvre suffisamment importante entre l'acheminement et le vol et également de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière. En tout état de cause, **DEFINITION ASIE** ne peut être tenue pour responsable des pré et post acheminements réservés par les clients de leur seule initiative.

Lorsqu'une ville comporte plusieurs aéroports, le client est informé que des changements d'aéroports à l'aller et au retour peuvent se produire, notamment à Paris (entre Orly et Roissy), les frais inhérents ne seront pas remboursables.

Si un passager devait rater son avion, aucune obligation d'acheminement ne peut être exigée auprès de **DEFINITION ASIE**. Certaines compagnies ne proposent plus de prestations à bord. Dans ce cas, les collations éventuelles et les boissons sont payantes. Sur la majorité des vols les boissons alcoolisées sont payantes.

Le voyageur doit respecter les indications stipulées concernant les horaires de vol et doit être présent à l'aéroport au minimum 2 heures avant le décollage prévu pour les vols moyens courriers et 3h pour les vols longs courriers. Pour les vols au départ de Paris nous recommandons vivement un délai de 3h quel que soit la destination du fait de contrôles de sécurité renforcés et longs.

Franchise/Excédents bagages/Assistance transport. Pour toute demande spéciale liée au transport aérien d'une personne à mobilité réduite, veuillez nous consulter.

Formalités & Obligations du voyageur

Les formalités administratives ne s'appliquent pas aux ressortissants étrangers qui doivent donc se renseigner eux-mêmes, auprès de l'ambassade ou du consulat concerné. Le voyageur est tenu de respecter les formalités nécessaires au bon déroulement du voyage. Il est également pleinement responsable

- De l'exactitude des renseignements fournis concernant la situation personnelle et familiale des participants au voyage,
- De la vérification et de la validité des différents documents en leur possession,
- De l'accomplissement effectif des formalités exigées.

Définition Asie 13, avenue de Strasbourg 68350 DIDENHEIM Tél : 03 89 36.10.64 Email contact@definition-asie.com

Sarl **TRAVEL-DEFINITION** au capital de 80.000 EUR - RCS Mulhouse T1523004430 - Siret 52300443000022 – APE 7990Z

RCP HISCOX PRC0061415 19, rue Louis Legrand 75002 PARIS - Immatriculation ATOUT France IM068110004

LES ENTREPRISES

Garantie
financière

Membre
Actif EDV

Agréé
IATA





Le trait d'union entre l'Asie et vous

En cas de non-respect de ces dispositions, le client sera considéré comme responsable des dommages encourus. En matière de formalités administratives et sanitaires, la responsabilité de « **DEFINITION ASIE** » se limite au contenu des informations communiquées. **DEFINITION ASIE** fournit les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays. Néanmoins, compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire dans certains pays, celles-ci peuvent ne pas être à jour et les informations disponibles les plus récentes seront alors communiquées. A cet égard, **DEFINITION ASIE** recommande vivement au client de consulter jusqu'à la date de départ le site www.diplomatie.gouv.fr –rubrique Conseils-aux-voyageurs. Pour certaines destinations, le Ministère des affaires étrangères et européennes (MAEE) recommande de souscrire une assurance couvrant les frais médicaux et le rapatriement sanitaire.

Concernant les risques sanitaires, nous vous recommandons de prendre connaissance régulièrement des informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations du site du Ministère de la santé (<http://www.sante.gouv.fr>) ou de celui de l'Organisation Mondiale de la Santé OMS (<http://www.who.int/fr>) ou de l'institut Pasteur (<http://www.pasteur.fr/fr/map>).

Si l'obtention d'un visa est nécessaire pour votre voyage, nous conseillons de vérifier la validité et les conditions d'obtention avec le consulat ou l'ambassade concernée, avant d'effectuer la réservation. Important : un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement sauf les taxes aériennes.

Location de voiture

Si vous réservez une location de voiture en complément d'autres prestations, les conditions des loueurs sont applicables. Les réservations et confirmations sont uniquement valables pour une catégorie, en aucun cas un modèle de véhicule. Les loueurs disposent d'un parc automobile avec plusieurs types de taille et d'équipement identiques. Ils se réservent le droit de remettre au client un véhicule équivalent à celui présenté en exemple, ne justifiant pas une réclamation liée par ex. à une consommation de carburant plus élevée. En règle générale, il est nécessaire de laisser une caution auprès du loueur, par carte de crédit ou en espèces. En cas d'accident, de dommages ou de vol du véhicule de location, cette caution sera utilisée pour la franchise

Vols et pertes/ Objets de valeurs/Effets personnels

Nous vous conseillons de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux...) mais uniquement des effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. **DEFINITION ASIE** n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts. Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, électroniques (...). Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

Litiges - Réclamations

Lorsqu'un client constate la **non-conformité d'un service de voyage**, il doit immédiatement le signaler à notre agence réceptive dont les coordonnées figurent dans les documents de voyage.

Si la non-conformité est avérée et que l'organisateur n'y remédie pas, le voyageur peut soit y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires, soit réclamer une réduction du prix appropriée, éventuellement augmentée d'une indemnisation complémentaire en cas de dommage distinct, dûment justifié.

Non délivrance d'une part importante des services de voyage : Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure et accorde une réduction de prix appropriée si les prestations proposées sont de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat. Le voyageur ne peut refuser les prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à celles prévues au contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

Définition Asie 13, avenue de Strasbourg 68350 DIDENHEIM Tél : 03 89 36.10.64 Email contact@definition-asie.com
Sarl **TRAVEL-DEFINITION** au capital de 80.000 EUR - RCS Mulhouse TIS23004430 - Siret 52300443000022 – APE 7990Z
RCP HISCOX PRC0061415 19, rue Louis Legrand 75002 PARIS - Immatriculation ATOUT France IM068110004

Garantie
financière

Membre
Actif EDV

LES ENTREPRISES

Agréé
IATA





Le trait d'union entre l'Asie et vous

Non-conformité entraînant une perturbation considérable de l'exécution du voyage ou du séjour : Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, une réduction de prix appropriée, éventuellement augmentée d'une indemnisation complémentaire en cas de dommage distinct, dûment justifié. En cas de résolution, le rapatriement est assuré sans frais si le contrat comprend le transport de passagers.

S'il est impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur les refuse, il ne peut résoudre le contrat et peut alors prétendre à une réduction du prix appropriée, éventuellement augmentée d'une indemnisation complémentaire, en cas de dommages distinct dûment justifié.

Le voyageur n'a droit à aucune réduction du prix ni aucune indemnisation si la non-conformité est imputable soit au voyageur, soit au fait imprévisible et inévitable d'un tiers étranger à la fourniture des services de voyage, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas prise en compte.

DEFINITION ASIE s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de leur réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôteliers ou prestataires de services, ce délai pourra être allongé. Les questionnaires de satisfaction délivrés sur place nous servent uniquement à établir des statistiques sur nos destinations, ils ne sont pas considérés comme des éléments d'un dossier après-vente.

Après avoir saisi le service clients, à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, et conformément aux articles L. 152-1 et L. 156-1 du Code de la consommation, **DEFINITION ASIE** vous informe que tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. Par application de ces dispositions, **DEFINITION ASIE** vous précise qu'il vous est possible de contacter le médiateur suivant en cas de litige : MTV Médiation Tourisme et Voyage (BP 80303 dont les modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel)

Responsabilité de l'organisateur

La responsabilité de **DEFINITION ASIE** ne peut être engagée si le dommage est imputable soit au voyageur, soit au fait imprévisible ou inévitable d'un tiers étranger à la fourniture des services de voyages, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

La responsabilité de **DEFINITION ASIE** ne pourra jamais être engagée pour des prestations achetées sur place par le client et non prévues au contrat de vente.

Tant que le dommage n'a pas été provoqué intentionnellement ou par négligence grave, la responsabilité de **DEFINITION ASIE** est limitée à trois (3) fois le prix du voyage. Cette clause ne s'applique pas aux dommages corporels.

Données personnelles du client

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles (RGPD) entrées en vigueur le 25 mai 2018, les données collectées avec le consentement exprès des clients (Nom, prénom, date de naissance et préférences de voyages (à compléter si nécessaire) sont utilisées pour le traitement et la gestion de leur commande. A défaut de fournir ces données, la commande ne pourra pas être traitée. Le client est en droit de retirer à tout moment son consentement à la collecte de données, à y accéder, s'y opposer, à les faire rectifier ou supprimer, à demander leur portabilité ou de définir leur sort si son décès survenait en s'adressant par écrit à **DEFINITION ASIE** soit par courrier postal 13 avenue de Strasbourg 68350 DIDENHEIM ou par courriel électronique à contact@definition-asie.com. Certaines de ces données nominatives pourront être traitées et/ou conservées et communiquées à des tiers- partenaires et/ou des sous-traitants au sens de la réglementation du RGPD qui participent ou concourent à la fourniture des prestations de **DEFINITION ASIE** (fournisseurs des prestations de services réservées (agences réceptives, hôteliers, compagnies aériennes, transporteurs...), lesquels peuvent être situés hors de l'Union Européenne. C'est ainsi que **DEFINITION ASIE** doit notamment recueillir et communiquer certaines données nominatives aux compagnies aériennes qui sont tenues en applications de plusieurs réglementations nationales et internationales de les transmettre à certaines autorités administratives dont celles chargées du

Définition Asie 13, avenue de Strasbourg 68350 DIDENHEIM Tél : 03 89 36.10.64 Email contact@definition-asie.com
Sarl **TRAVEL-DEFINITION** au capital de 80.000 EUR - RCS Mulhouse T1523004430 - Siret 52300443000022 – APE 7990Z
RCP HISCOX PRC0061415 19, rue Louis Legrand 75002 PARIS - Immatriculation ATOUT France IM068110004

Garantie
financière

Membre
Actif EDV

LES ENTREPRISES

Agréé
IATA





Le trait d'union entre l'Asie et vous

contrôle des frontières afin d'assurer la sûreté aérienne et de protéger la sécurité nationale. Les données collectées et communiquées par **DEFINITION ASIE** à ses partenaires et sous-traitants ne peuvent être conservées par ces derniers que pour les durées nécessaires au traitement et à la gestion des commandes des clients et en tout état de cause pour les durées prescrites par la loi. A l'issue des durées de conservation, les données collectées sont détruites ou restituées aux clients concernés, sans qu'aucune copie ne soit conservée. D'une manière générale, les clients disposent d'un droit d'opposition, d'accès, d'opposition, de rectification, de portabilité et de suppression relativement à l'ensemble des données transmises à **DEFINITION ASIE**.

Assurance voyage

Aucune assurance n'est incluse dans les tarifs, sauf mention particulière. Nous conseillons la souscription d'une assurance annulation, responsabilité civile, maladie et accident. Lorsque le client souscrit une assurance de voyage, le contrat engage uniquement la responsabilité de la compagnie d'assurance. Les revendications devront être adressées directement à l'assureur. Le client est responsable du respect des obligations stipulées dans le contrat. Les primes d'assurance ne font pas partie du prix du voyage et sont à payer lors de la souscription de l'assurance. Il n'est pas possible de renoncer à un contrat d'assurance.

Caducité d'une condition générale de vente

Si l'une des conditions générales de vente exposées ci-dessus se révélait invalide ou incorrecte, la validité des autres conditions n'est en aucun cas remise en cause.

Définition Asie 13, avenue de Strasbourg 68350 DIDENHEIM Tél : 03 89 36.10.64 Email contact@definition-asie.com
Sarl **TRAVEL-DEFINITION** au capital de 80.000 EUR - RCS Mulhouse T1523004430 - Siret 52300443000022 – APE 7990Z
RCP HISCOX PRC0061415 19, rue Louis Legrand 75002 PARIS - Immatriculation ATOUT France IM068110004

Garantie
financière



Membre
Actif EDV

LES ENTREPRISES

Agréé
IATA

