

# Bon à savoir

## LE TRANSPORT AÉRIEN

Les vols proposés sont des vols réguliers ou spéciaux. Les jours et horaires communiqués lors de la réservation sont toujours de principe donc non contractuels et susceptibles de modification. Ils sont définis en début de saison et peuvent varier. Ils ne sont souvent confirmés définitivement que peu de temps avant le départ. De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport. Dans tous les cas, les horaires de retour vous seront confirmés sur place par nos correspondants locaux sous forme d'affichage dans le hall de l'hôtel pour les clients en séjour et sur appel de votre part au numéro indiqué sur le carnet de voyages pour les clients en vols secs ou séjour libre.

**A noter :** aucun repas n'est servi à bord de nos vols, à l'exception de ceux à destination de certains longs courriers. Une restauration payante de type snack, est proposée à bord des vols sur les autres destinations.

VOYAMAR conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post-acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

**Infos complémentaires bagages :** Toute perte ou endommagement du ou des bagages doit être déclaré auprès de la compagnie aérienne. VOYAMAR décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration d'un bagage et n'intervient pas sur le litige bagage.

## LES FORMALITÉS

Ces informations sont données à titre indicatif, susceptibles de modification sans préavis et ne concernent que les ressortissants français (les ressortissants d'autres nationalités sont invités à se renseigner auprès des autorités consulaires. Les démarches d'obtention de visa sont à effectuer par les intéressés eux-mêmes).

Les formalités propres à chaque pays sont notés dans notre brochure soit dans les pages d'accueil destination ou dans les pages produits.

Il est donc impératif de vérifier avec votre agent de voyages au moment de la réservation l'état de validité de vos pièces d'identité, visas et autres formalités obligatoires.

VOYAMAR recommande de consulter avant le départ la fiche du pays de destination du client, éditée par le Ministère des affaires étrangères sur le site internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique « le français et l'étranger ».

En cas de refus d'entrée sur le territoire par les autorités compétentes, Voyamar ne pourra en aucun cas effectuer le remboursement du voyage réservé. En fonction de nos destinations, il est fortement conseillé de prévoir de l'espèce en monnaie locale pour régler certains visas ou droits d'entrée sur le territoire.

VOYAMAR conseille de ne placer ni bijoux, ni objets de valeur (papiers, téléphones portables, appareils photos etc.) ni médicaments dans les bagages en soute et de les conserver avec soi en bagages à main (avec ordonnance).

## LES CIRCUITS

### LES CATÉGORIES D'HÔTELS

Pendant votre circuit, vous logerez dans des hôtels 3, 4 ou 5\*, selon la destination et le circuit choisi.

Ces hôtels sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés par nos prestataires en respectant toujours la même catégorie.

### LES CARS

La plupart des cars que vous rencontrerez ne peuvent en aucun cas rivaliser avec le confort de leurs semblables européens (pas de réfrigérateur, ni de WC à bord). Aux USA, au Canada et en Afrique du Sud notamment, les cars ne possèdent qu'une porte à l'avant. Les circuits sont effectués à bord de cars avec air conditionné, la majorité de construction récente. Toutefois, il se peut qu'en période chargée, un car plus ancien soit utilisé. Néanmoins, que le car soit récent ou non, vous apprécierez la prudence et la gentillesse de vos chauffeurs.

### LES GUIDES

Les guides sélectionnés pour vous accompagner sont des professionnels. Ils parlent le français. Il se peut qu'à certaines étapes et sur certains circuits, un guide officiel local remplace votre guide habituel, ce dernier n'ayant pas le droit de faire de commentaire sur le site en question. Aux Usa et Canada comme dans beaucoup d'autres pays il est d'usage de donner un pourboire en fin de circuit. Celui-ci n'est jamais obligatoire mais reste d'usage.

### LES ITINÉRAIRES

Les programmes des circuits sont des programmes types. L'ordre des visites pourra être modifié sur place. De même, nous nous réservons le droit de modifier les itinéraires dans les cas où des musées sont fermés, en travaux ou pour toute raison interdisant l'accès aux sites ou musées. Mais dans tous les cas, nos correspondants s'efforceront de trouver une alternative satisfaisante.

En période chargée, pour des raisons de disponibilités hôtelières limitées à certaines étapes, le logement peut exceptionnellement s'effectuer dans une ville à proximité et non dans celle indiquée. Ceci afin de vous assurer un meilleur confort. La capacité maximale de nos circuits peut être de 60 personnes sur certaines destinations.

Lors de votre circuit, vous aurez la possibilité de voir et d'acheter des objets artisanaux. VOYAMAR AEROSUN décline toute responsabilité sur vos achats, les conseils de nos guides étant donnés à titre gratuit et indicatif.

- Info complémentaire :
- les circuits ne sont pas recommandés aux enfants et aux personnes à mobilité réduite.

## LES CATÉGORIES D'HÔTELS

### CLASSIFICATION

La classification officielle n'étant pas la même dans tous les pays, nous avons établi notre propre système de barème représenté par des points en fonction des différents domaines d'activité. Plus il y a de points, plus la qualité est élevée.

Nous expliquons ce barème en début de brochure.

### NORMES LOCALES

Cette classification est délivrée par les ministères du tourisme locaux selon les normes en vigueur dans chaque pays et qui sont différentes des normes françaises et européennes.

## LES SÉJOURS

### LES INSTALLATIONS

Il se peut, notamment en fonction du remplissage de l'hôtel, de la saisonnalité, et du climat que le nombre de parasols, transats, matériel sportif, etc. soit insuffisant.

Les horaires d'ouverture des bars, restaurants, discothèques, etc. peuvent être irréguliers et dépendent de la direction de l'hôtel.

En avant ou arrière-saison, certaines activités peuvent ne pas être en place, une partie des installations (plage, restaurants, piscine, navette plage...) peut être fermée ou non aménagée.

### SPORTS ET ACTIVITES

Les activités gratuites et payantes sont données à titre indicatif. Demandez des précisions lors de votre réservation. Nous vous indiquerons tout changement, intervenu par rapport au descriptif du site internet.

### LA PLAGE

La plupart des plages sont publiques. Il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées régulièrement du fait que leur entretien relève le plus souvent des communes et non des hôtels.

Au sujet des algues présentes sur certaines plages, ce sont en réalité des plantes supérieures aquatiques appelées «posidonies». Elles constituent un maillon essentiel de l'écosystème côtier et des chaînes alimentaires naturelles. Elles ne représentent aucun danger, ni pour l'homme, ni pour l'environnement. Généralement, les services d'entretien des hôtels les nettoient tous les jours.

Selon les destinations et les périodes et en raison d'événements climatiques ou naturels, la baignade en mer peut être déconseillée, voire interdite.

### ANIMATION

L'équipe d'animation est recrutée et gérée par la direction de l'hôtel sur la plupart de nos destinations. Nous attirons votre attention sur le fait que le nombre d'animateurs peut varier en fonction des saisons et de la fréquentation des hôtels.

Pour les hôtels internationaux, les animateurs parlent plusieurs langues mais pas obligatoirement le français.

### MINI CLUB ET GARDERIE

Les Minis Clubs ou garderies ne peuvent prendre en charge des enfants nécessitant l'assistance particulière d'une personne ou d'une surveillance spécifique, ils doivent donc rester sous la garde de leurs parents. Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum d'enfants pour constituer un groupe et les activités peuvent varier en intensité selon sa taille.

Pour les hôtels internationaux il faut savoir que les personnes s'en occupant parlent plusieurs langues mais pas obligatoirement le français.

Les mini-clubs ou baby-clubs ne sont pas des garderies pour enfants. Les parents doivent rester dans l'enceinte de l'hôtel lorsqu'ils confient leurs enfants à ces structures et effectuer des visites fréquentes.

### LA THALASSO / BALNÉO ET SPA

Le planning des soins est délivré sur place.

- L'âge requis pour accéder aux centres de thalassothérapie et de Spa est de 16 ans minimum.
- Une pièce d'identité ainsi qu'une visite médicale peut être requise selon les centres.

### ACCÈS INTERNET

L'accès internet proposé par les hôtels est dans tous les cas un service payant (sauf indiqué). Cet accès (gratuit ou payant) peut, pour des problèmes techniques, fonctionner plus ou moins bien.

VOYAMAR AEROSUN ne serait être tenu responsable de la qualité de ce service.

### ARRIVÉE / DÉPART

Dans la plupart des hôtels, l'enregistrement à l'arrivée se fait à 14h et au départ à 12h. Des chambres de substitution en cas de retard de vol peuvent être mises à disposition des clients selon la disponibilité de l'hôtelier et souvent en supplément.

### INFORMATIONS DIVERSES

- L'irrégularité des mouvements de groupe, la surcharge des réservations qu'acceptent les hôteliers et la présence de délégations officielles prioritaires, peuvent nous obliger à vous loger dans d'autres hôtels que ceux initialement prévus.
- Les transferts aéroport- l'hôtel / hôtel- aéroport sont généralement regroupés. Ainsi ils peuvent être constitués de divers clients étant hébergés dans plusieurs établissements distincts. Il y a

donc un temps de « dépose hôtel » à prendre en compte.

- Les hôtels de centre-ville sont en général plus bruyants du fait du trafic et de la proximité des centres d'animation (places, restaurants, discothèques en plein air, boutiques...).
- Dans la plupart des établissements, nous disposons d'un quota de chambres et la gestion de l'établissement est indépendante de VOYAMAR AEROSUN.
- L'application du règlement intérieur de l'hôtel par les clients n'est pas de la responsabilité de Voyamar Aerosun.
- En période de haute saison, sur certains établissements un temps d'attente au restaurant de l'hôtel peut se faire ressentir au moment des repas.

## SEMAINES SUPPLEMENTAIRES OU SEJOURS DE PLUS D'UNE SEMAINE

Nous appliquons des suppléments allant de 80 Euros à 200 Euros selon les destinations et hôtels. Ces suppléments correspondent à la compensation des places vides pour les retours de la première semaine et l'aller de la deuxième semaine.

### LES TYPES DE CHAMBRES

Nous ne garantissons jamais la situation exacte de la chambre lors de l'achat du voyage. Les suppléments chambres Vue Mer sont partiels ou frontales mais nous ne pouvons garantir l'étage et donc la situation exacte de ces chambres. Dans chaque hôtel se trouvent des chambres moins bien placées, vendues au même prix que les autres. Nous ne pouvons pas vous en garantir la situation. De la même manière, nous ne pouvons pas vous garantir la configuration des chambres et de ses couchages.

Le nombre de chaîne TV en langue française disponible peut être limité ou inexistant. Les chaînes françaises peuvent parfois être payantes.

Le minibar dans la chambre peut être rempli ou vide. En général, les consommations sont payantes. En cas de surréservation hôtelière, les clients ne peuvent prétendre à aucune indemnisation s'ils sont logés dans un hôtel de catégorie équivalente ou supérieure.

### LA CHAMBRE « INDIVIDUELLE »

Elle fait souvent l'objet d'un supplément. Elle est toujours en nombre limité et souvent plus petite et moins bien située.

### LA CHAMBRE « DOUBLE »

Elle dispose soit de 2 lits jumeaux ou d'1 grand lit (non garanti) selon les hôtels et les destinations.

### LA CHAMBRE « TRIPLE »

C'est souvent une chambre double avec adjonction d'un lit supplémentaire ou d'appoint ce qui peut présenter toutefois des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit ou lit pliant.

### LA CHAMBRE « QUADRUPLE »

Elle est composée d'une seule chambre dont la capacité maximum est de 4 pers. (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés).

### LA CHAMBRE « FAMILIALE »

Elle est composée d'une ou deux pièces (varie selon les établissements) et d'une salle de bain ou douche commune dont la capacité maximum est de 5 pers. (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés).

Nous disposons dans certains établissements de chambres communicantes en nombre limité. Celles-ci sont difficiles à obtenir car très demandées.

### LES REPAS

Le nombre de repas est égal au nombre de nuitées. Les repas inclus dans le prix sont ceux mentionnés

sur la brochure. Selon la destination et en fonction des horaires de vols, le premier et le dernier repas peuvent ne pas être servis à l'hôtel mais remplacés par ceux servis à bord de l'avion.

Dans les hôtels, la formule « tout compris » peut se terminer au moment de la libération de la chambre et non jusqu'au départ de l'hôtel.

Les repas sont la plupart du temps présentés sous forme de buffet et sont composés différemment selon la catégorie de l'hôtel.

La demi-pension signifie : petit déjeuner et dîner. La pension complète ne comprend pas les boissons sauf indication contraire sur le descriptif du produit. La formule « tout compris » - il convient d'apporter une précision importante d'ordre général : l'existence de cette formule n'implique pas pour autant que tout est gratuit.

Toutes les prestations qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée.

Les boissons incluses dans la formule sont uniquement des boissons locales. Exemple : vin de table local.

Toutes les boissons importées sont payantes sauf mention dans le descriptif du produit.

Les boissons (Alcool, soft drink...) sont généralement servies dans des verres en plastiques.

Même dans la formule « tout compris » :

- L'eau en bouteille n'est pas garantie, elle peut être proposée en fontaine ou au verre. Les bouteilles d'eau ne peuvent être remplies à ces fontaines.

- Et généralement l'eau en bouteille est en supplément.

Dans la plupart des pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau en carafe.

### LES EXCURSIONS OPTIONNELLES & FACULTATIVES

Les excursions facultatives, proposées par nos représentants, comprennent l'accompagnement d'un guide parlant français, les coûts de transport, les droits d'entrée, les assurances.

Les prix et programmes sur le site internet sont donnés à titre indicatif et susceptibles de modification sur place, en fonction des fluctuations monétaires, des impératifs locaux, de la saison ou de la demande. Réservation, confirmation et paiement sur place.

Les repas non consommés du fait d'excursions ne donnent pas lieu à un remboursement.

Nous attirons votre attention sur le fait que les visites de magasins d'artisans locaux gardent un caractère facultatif, sans aucune obligation d'achat. Elles sont néanmoins un détour, parfois imposées par les autorités locales, quel que soit le pays visité, et sont liées au développement économique et touristique du pays.

Les excursions locales, bien que recommandées par nos soins, font l'objet d'une tractation directe avec le prestataire sur place et ne rentrent pas dans le cadre du forfait acheté. De ce fait, toute contestation doit être faite sur place auprès de ce dernier afin que les éventuels litiges, qui ne concernent que les deux parties engagées, puissent être réglés.

### IMPORTANT

Nous vous rappelons que toute excursion, location de voiture ou activité sportive effectuée par un autre intermédiaire que nos représentants dégagea totalement la responsabilité de notre tour opérateur.

### OBJETS OUBLIÉS LORS DU SEJOUR

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs mais uniquement des effets nécessaires.

Avant chaque départ, nos équipes insistent sur le fait de ne rien oublier car en aucun cas elles

ne peuvent renvoyer quelque chose en France. VOYAMAR AEROSUN ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des objets oubliés et ne se charge ni de leur recherche ni de leur rapatriement. Par conséquent, il vous appartient de prendre contact avec l'hôtel dans lequel vous déclarez avoir oublié un objet et d'assurer par vous-même la récupération et le transfert dudit objet.

### SÉJOURS & CIRCUITS TUNISIE

- Le transfert aéroport étant regroupé, un temps d'attente peut intervenir, notamment à l'aéroport de Tunis.
- L'utilisation des coffres forts (gratuits ou payants) est fortement recommandée.
- Aucun alcool n'est servi aux enfants de - 18 ans.
- La consommation d'alcool est strictement interdite sur les plages.
- Durant le mois de Ramadan et les fêtes religieuses, les prestations hôtelières ou les activités commerciales peuvent être ralenties, voir momentanément interrompues durant la rupture du jeûne.
- Durant la très haute saison, les prestations hôtelières sont généralement de moins bonne qualité.
- La présence dans les piscines de femmes respectant leur principe religieux est possible, elles portent toutefois des tenues adaptées appelées burkini.
- La plupart des plages tunisiennes sont publiques, leur entretien relève donc des communes. De ce fait, il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées quotidiennement. Cependant les hôtels font leur maximum pour entretenir régulièrement leur plage. Des algues peuvent être présentes sur certaines plages, ce sont des plantes supérieures aquatiques appelées « posidonies ». Elles constituent un maillon essentiel de l'écosystème côtier et des chaînes alimentaires naturelles. Elles ne représentent aucun danger, ni pour l'homme, ni pour l'environnement. Il s'agit d'un phénomène naturel variable selon les conditions météorologiques.
- Les catégories hôtelières sont toujours indiquées en norme locale (nl), elles correspondent aux cahiers des charges exigés par l'Office du Tourisme tunisien mais ne sont en rien comparable à la classification française.
- Selon la réglementation tunisienne, l'accès aux discothèques est interdit à toute personne âgée de moins de 18 ans. Toutefois une exception peut être accordée aux personnes âgées de plus de 16 ans et de moins de 18 ans, si elles sont accompagnées de leurs parents ou tuteurs. (Une pièce d'identité peut être demandée).

### SÉJOURS & CIRCUITS LONGS COURRIERS

#### TRANSPORTS

- Les Pré et Post acheminements peuvent se faire en avion ou en train.
- En raison des horaires de la compagnie et selon les villes de province, il faudra éventuellement prévoir une nuit à Paris la veille du départ (et/ou au retour) à la charge du client.
- Nous ne garantissons pas toujours des vols directs.
- Il se peut qu'il y ait un peu d'attente lors des transferts à l'arrivée notamment à New York.
- Les étapes peuvent être parfois longues en raison des grandes distances entre les principales villes et les principales attractions touristiques. Les kilométrages sont donnés à titre indicatif et peuvent varier en fonction d'impératifs locaux.
- À certaines dates, les programmes de nos circuits pourront être inversés ou modifiés sans altérer les prestations.

#### HOTELLERIE / RESTAURATION

- Certains hôtels proposés dans nos circuits sont de première catégorie, d'un confort standard et parfois excentrés des villes.
- La plupart de nos repas sont servis sous forme

# Bon à savoir

---

de buffet ; les petits déjeuners, dans certains hôtels, peuvent être sommaires.

## GUIDES / GROUPES

- À votre arrivée, sur 90% de nos circuits, le guide vous proposera une liste d'excursions optionnelles. Merci d'en tenir compte lors de votre achat de voyage (ces excursions ne sont en aucun cas obligatoires).
- Pendant les circuits, lorsque certains des clients effectuent des excursions optionnelles, le reste du groupe jouit d'un temps libre (Farmers market, ...)
- Il est d'usage de donner un pourboire en fin de circuit. Celui-ci n'est jamais obligatoire mais reste d'usage.
- Dans certaines villes et certains sites type musées, un guide additionnel est prévu : un pourboire peut alors être d'usage.
- Il est possible que les groupes soient composés de mini groupes francophones déjà constitués et partagés par plusieurs Tours Operateurs.
- Selon le nombre de participants le transport terrestre se fera soit par autocar Grand Tourisme climatisé avec les services d'un accompagnateur francophone, soit en minibus climatisé avec un chauffeur guide francophone.
- Les groupes constitués sur nos circuits peuvent parfois atteindre la capacité maximale d'un car soit 60 personnes selon les dates.

## PARTICULARITÉS USA CANADA

Les cars américains ne possèdent qu'une porte à l'avant et n'ont pas le confort des cars européens. Les groupes constitués sur nos circuits peuvent parfois atteindre la capacité maximale d'un car américain soit 60 personnes selon les dates.

Pour les circuits combinant USA et CANADA, une taxe de passage frontrière de 6\$ (tarif donné à titre indicatif) sera à régler sur place.

A noter qu'à Flagstaff et Kanab, le choix des hôtels est réduit. Il se peut que dans ces deux villes, la qualité des prestations hôtelières soit un peu plus faible (ex : nuisances sonores dues au passage de trains...).  
Logement : aux Etats-Unis et au Canada les chambres triples et quadruples sont, en général, équipées de 2 lits.

A noter qu'à Manhattan, les chambres sont très souvent de petite taille. Les petits déjeuners sont souvent pris en dehors de l'hôtel.

En période de haute saison dans l'Ouest Américain, certains hôtels possèdent des salles de petit déjeuner restreintes en terme de capacité ce qui peut procurer de l'attente.

Il est d'usage en Amérique du Nord de laisser un pourboire. Prévoir 5 USD/CAD par jour et par personne pour le chauffeur ET le guide.

Pour le Canada, en vertu du programme d'AVE (Autorisation de Voyage Electronique), des citoyens de pays autres que les États-Unis qui n'ont pas besoin de visa pour entrer au Canada devront obtenir une autorisation en ligne avant de venir au Canada en avion, sauf s'ils en sont dispensés.

Cette nouvelle condition d'entrée au Canada ne sera pas obligatoire avant le 15 mars 2016.

Toutefois, dès le 1er août 2015, les voyageurs admissibles auront déjà la possibilité de demander une AVE par Internet. Plus tôt ils le feront, plus tôt ils sauront qu'ils ont fait l'objet d'un contrôle préalable et sont autorisés à entrer au Canada.

## PARTICULARITÉS THAÏLANDE

Sur certains circuits, les hébergements sur le Golf de Siam sont sur Pattaya / Jomtien.

En Asie, les transports locaux proposés dans nos circuits (train, bus, ferry...) sont de confort sommaire.

## PARTICULARITÉS ISRAËL JORDANIE

Sur certaines villes, le confort des hôtels reste très simple.

Les participants à nos circuits peuvent être regroupés lors de visites ou étapes avec ceux de nos autres programmes.

Le nombre de participants peut donc varier au cours du voyage selon les jours. Les programmes peuvent être effectués avec différents guides selon les jours.