



## GARANTIE REMBOURSABLE POUR ASSURER VOTRE VOYAGE UNE EXCLUSIVITE SIAM-HOLIDAYS.COM

Durant la crise du Covid-19 des situations nouvelles ont vu le jour.  
En effet de nombreux voyageurs partout dans le monde ont dû annuler leur voyage très peu de temps avant leur départ.  
De ce fait aucune assurance ne prenait en charge un quelconque remboursement.

Par ailleurs les agences de voyage qui avaient déjà payé tous leurs prestataires (vols domestiques, guides, hôtels, excursions...) ne pouvaient pas non plus rembourser leurs clients car elles-mêmes n'avaient pas de remboursements de leurs prestataires.

La fermeture des frontières extérieures ne s'est pas faite en même temps pour tous les pays.

La Thaïlande a fermé ses frontières assez tardivement et a conservé durant ce temps et assez longtemps, les vols domestiques, de sorte que les compagnies aériennes n'ont pas offert de remboursement des billets tant qu'elles assuraient les vols, même si les passagers étaient déjà confinés dans leur pays d'origine et donc ne pouvaient pas venir en Thaïlande. Les billets ont donc été perdus en totalité.

Face à l'impossibilité d'avoir une assurance couvrant ce genre d'évènement et pour apporter un service supplémentaire à nos clients, nous avons décidé de mettre en place une garantie spéciale et interne à notre agence.

### **1) Evènements couverts :**

- Epidémies et pandémies affectant soit le pays d'origine du client soit la Thaïlande, ou les deux (comme pour le Covid-19 par exemple) et empêchant le client de voyager (absence de vol par exemple ou fermeture des frontières, confinement...)
- Troubles à l'ordre public affectant soit le pays d'origine du client soit la Thaïlande, ou les deux (coup d'Etat par exemple) et empêchant le déroulement du voyage (la gravité doit être telle que le voyage est confirmé comme impossible par les autorités).
- Catastrophe naturelle affectant soit le pays d'origine du client soit la Thaïlande, ou les deux (tsunami, tremblement de terre...) et empêchant totalement le déroulement du voyage.

Les évènements couverts devront être d'une gravité suffisamment acceptée par les pouvoirs publics comme étant de nature à empêcher les voyages (avertissement par le Ministère des Affaires Etrangères ou/et les différentes autorités concernées, et L'O.M.S en ce qui concerne les crises sanitaires).

Tous les autres évènements entraînant l'annulation du voyage (maladie, accident etc...) ne sont pas couverts par cette garantie mais par l'assurance voyage du client.

## **2) Principe de la garantie :**

Pour chaque voyage le client aura le choix entre 3 tarifs

### **Tarif 1 :**

Tarif normal sans garantie de remboursement ni différé de voyage en cas d'évènements tels que décrits dans le paragraphe 1. Application des conditions générales de vente telles que décrites sur notre site (pied de page de chaque page du site).

### **Tarif 2 :**

Tarif majoré avec non pas un remboursement mais un report du voyage dans un délai maximum de 12 mois.

Dans ce cas-là le client garde le même circuit avec le choix de différer son voyage à la période qu'il souhaite (en fonction de nos disponibilités).

Le client aura un avoir du montant de son voyage après déduction de la majoration appliquée au prix initial.

Néanmoins le prix pourra légèrement varier à la hausse ou à la baisse en fonction des paramètres suivants :

- La période choisie (il y a une différence de prix entre les saisons)
- La parité entre l'Euro et le Bath à la date de réservation du nouveau voyage.
- Les différences de prix au niveau des hôtels, des vols et autres prestataires.

### **Tarif 3 :**

Tarif majoré avec un remboursement du prix de son voyage (après déduction de la majoration appliquée au prix initial). Si une partie seulement du montant du voyage a été payée, le remboursement s'appliquera sur cette somme (après déduction du total de la majoration appliquée au prix initial), le restant dû étant annulé.

Le remboursement interviendra dans les 90 jours suivant la date de son annulation.

## **3) Remboursement du montant de la majoration :**

Dans le cas où le voyage se déroule normalement (ce qui est généralement toujours le cas), la majoration payée sera intégralement remboursée au client dans les 10 jours suivant la fin de son voyage. Cette assurance qui nous est interne est donc originale et avantageuse puisque, contrairement aux assurances classiques, elle n'est pas à fonds perdus si le voyage a lieu.

227 Moo 8 Changsawang  
Nongkomkho Tambon  
NONG KHAI 43000  
Thailand

Tel: +66 890 966 052  
email: [contact@siam-holidays.com](mailto:contact@siam-holidays.com)  
[www.siam-holidays.com](http://www.siam-holidays.com)

Licence n° 51/00801

#### **4) Délais d'annulation du voyage :**

- 15 jours avant la date d'arrivée sauf en cas d'évènements graves et subits (catastrophes naturelles, troubles à l'ordre public notamment).

Pour les épidémies ou pandémies, la situation sanitaire étant connue à l'avance, le délai de 15 jours est de rigueur.

#### **5) Evènement survenant durant le voyage :**

Si un évènement, tel que décrit dans le paragraphe 1, survient durant le voyage et empêche de continuer le voyage avec un retour anticipé du client sans son pays, la garantie s'appliquera pour un montant qui sera calculé en fonction des coûts sur les jours non voyagés (après déduction du total de la majoration appliquée au prix initial).

Si un évènement, tel que décrit dans le paragraphe 1, survient durant le voyage mais n'affecte qu'une partie du pays (catastrophe naturelle notamment) empêchant le déroulement normal du programme sur la partie du pays qui est concernée, SIAM-HOLIDAYS.COM fera le maximum pour remplacer la partie du séjour concernée par un programme différent, dans la mesure des possibilités d'hébergement et de déplacement. Ceci se fera en accord avec le client sur le changement de programme et ne constitue pas une obligation contractuelle mais une obligation morale et de bonne conduite dans l'accompagnement du client et en cohésion avec l'éthique de SIAM-HOLIDAYS.COM.

#### **6) Montant de la majoration :**

Celui-ci est calculé en fonction de différents paramètres :

- La nature et la durée du circuit
- Le prix des hôtels en fonction de l'option de réservation qui peut être avec annulation gratuite ou sans possibilité d'annulation, les prix étant bien sûr plus élevés en cas d'annulation gratuite
- Le prix des vols domestiques qui ne sont pas annulables.
- Certaines prestations ou excursions qui peuvent ne pas être annulables.

Le montant de la majoration sera clairement indiqué sur la facture envoyée au client après sa réservation et son acceptation.

#### **7) Paiement du montant de la majoration :**

Le client aura la possibilité de payer le montant de la majoration au travers des échéances normales telles qu'indiquées sur sa facture ou en une seule fois à la dernière échéance.

#### **8) Non substitution à la prise en charge par l'assurance du client ou une autre couverture :**

La prise en charge ne pourra avoir lieu qu'en lieu et place des assurances normalement souscrites par le client.

Dans le cas où l'assurance du client offre une prise en charge du risque, notre offre de garantie ne serait pas applicable.

Dans le cas d'une prise en charge partielle, notre garantie couvrira la part non prise en charge par l'assurance du client.

**9) Information de l'assurance du client :**

Le client accepte sans réserve qu'en cas de mise en œuvre de la garantie, l'assurance souscrite de manière obligatoire lors de sa réservation (assurance avec sa carte bancaire, mondial assistance ou autre) sera informée de la somme remboursée au client en application de notre garantie souscrite par le client.

**10) Renonciation :**

Le client a un droit de renonciation jusqu'à la date de son arrivée.

En effet, si le client est affecté par un évènement couvert par son assurance (exemple d'une maladie empêchant le départ), il se réserve le droit d'annuler son voyage qui lui est alors remboursé par son assurance et nous lui remboursons intégralement le montant de la majoration dans les 10 jours suivant son annulation.

Il en est de même si il décide à quelque moment que ce soit de renoncer à la garantie que nous lui offrons et qu'il a accepté, il est alors sur un tarif non majoré et accepte de ne recevoir aucune somme en cas d'annulation et quelles qu'en soient les raisons.

Il est alors dans le cas des conditions du paragraphe 2 - Tarif 1.

Dans ce cas le montant de la majoration lui est remboursé s'il a déjà payé celle-ci ou déduit de sa facture initiale si la majoration n'a pas encore été payée.

Cet accord est accepté sans discussion ni aucune réserve par les deux parties, et est prépondérant sur toutes les clauses contraires ou en opposition concernant le remboursement en cas d'annulation, figurant dans les conditions générales de vente.

Fait à Nong Khai le : .....

**Pour le client**

Prénom .....

Nom .....

**Pour l'agence SIAM-HOLIDAYS.COM**

**Nonthida BIWAND**

**Directrice**

**Signature**

**Signature**