

# Ce que vous devez savoir



La baie de Halong

## VOLS

Il peut arriver qu'un vol ait du retard, qu'une correspondance soit manquée, qu'un bagage soit égaré... Bien que ces incidents ne soient pas de notre responsabilité, nos agents locaux et nous-mêmes nous efforcerons d'en atténuer les conséquences.

## HÔTELS

On paie toujours un supplément pour **les chambres individuelles**, bien qu'elles n'offrent pas forcément un confort comparable aux chambres doubles: nous ne pouvons que déplorer cette situation en relevant cependant que dans les hôtels de 1<sup>re</sup> catégorie et de luxe, les chambres sont souvent identiques aux chambres doubles.

Il n'existe que très rarement de vraies chambres à **3 lits**: la plupart du temps, ce sont des chambres doubles dans lesquelles on a ajouté un lit d'appoint. Si ce dernier est parfaitement adapté à un enfant, il n'en va pas forcément de même pour un adulte!

D'une façon générale, les chambres sont disponibles à partir de 15 heures et doivent être restituées avant midi le jour de votre départ, sauf accord préalable avec la réception.

## LES GROUPES

Vous êtes plusieurs personnes à vouloir partir ensemble (un groupe d'amis, une association, une société, etc.)? Nous nous chargeons volontiers d'organiser votre voyage et pouvons même vous accompagner si cela est nécessaire. A partir d'une dizaine de personnes, les réductions sont souvent intéressantes. Nous vous recevons volontiers dans nos locaux (ou nous déplaçons chez vous!) pour prendre note de tous vos désirs particuliers.

## CATÉGORIE DES HÔTELS

Nous avons ajouté notre propre classification, qui s'échelonne d'un à six carrés. Ne soyez pas surpris lorsque nous octroyons seulement 4 carrés à un hôtel classé officiellement 5 étoiles: la valeur réelle des étoiles est loin d'être standardisée et chaque pays a ses propres critères...

## SERVICE

Il arrive que la qualité du service soit un peu «tendue» à certaines périodes de très haute saison... Il peut en aller de même dans certains pays en cours de développement touristique. Faites preuve d'un peu de tolérance, car après tout, vous êtes en vacances!

## SITUATION POLITIQUE, TROUBLES

Nous respectons scrupuleusement les directives du DFAE: si une région, voire un pays entier, passe en zone déconseillée, c'est nous-mêmes qui annulerons votre voyage. Nous vous proposerons alors une destination de remplacement que vous aurez loisir d'accepter ou de refuser.

## SUR PLACE

Bon nombre de nos voyages prévoient un accueil à votre arrivée à destination: attention à ne pas manquer le transfériste qui vous attend avec un panneau à votre nom ou à celui de l'Atelier du Voyage. En cas de petits problèmes d'intendance, essayez de les régler directement avec l'hôtelier ou, à défaut, avec notre représentant local.

## NOTRE ASSURANCE STANDARD «ANNULATION & RAPATRIEMENT»

L'assurance combinée ELVIA, au tarif de CHF 65.— par personne, est obligatoire; elle comprend la couverture des frais en cas d'annulation et de rapatriement. Si vous êtes au bénéfice d'une assurance privée couvrant ces risques, vous pouvez naturellement renoncer à notre assurance, mais ceci doit nous être signalé dès l'inscription.

Les conditions générales d'assurance (CGA) de ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE sont dans tous les cas déterminantes: nous vous les ferons parvenir sur simple demande.

**TOUS NOS PRIX SUR**  
**[www.listedeprix.ch](http://www.listedeprix.ch)**