

Partir en voyage avec l'agence Kinnarys

Afin de répondre à toutes vos questions et interrogations depuis votre demande de devis à la réservation de votre voyage, nous avons élaboré pour vous cette page pratique afin de mieux nous comprendre.

N'hésitez pas à nous contacter pour toute demande d'information complémentaire.

Demande de Devis.

Comment faire une demande de voyage sur mesure ?

Vous pouvez nous contacter et faire une demande de devis soit via notre [formulaire en ligne](#), soit par mail, soit directement par téléphone au 01 84 88 61 58. Ce numéro est une passerelle en France (appel gratuit), qui vous permettra d'être mis directement en relation (au Cambodge) avec l'un de nos conseillers. Décalage horaire de + 5h en été et + 6h en hiver.

Comment choisir son voyage en ligne ?

Les voyages présents sur le site internet sont des exemples de programme que nous pouvons vous proposer où modifier selon vos attentes. Nous créons des voyages sur mesure et pouvons adapter chaque itinéraire selon vos souhaits.

Puis-je choisir mon type de chambre (standard, deluxe, avec vue mer, famille, ou toute autre caractéristique) ?

Nous travaillons la plupart du temps avec des hôteliers de charme. Vous pourrez choisir le type de chambre selon leur choix et les disponibilités.

Qui va s'occuper de ma demande de devis au téléphone ?

Nos conseillers vivent au Cambodge depuis plusieurs années. Nous ne proposons que deux destinations pour une meilleure connaissance du pays, c'est pourquoi nous pourrions donc répondre parfaitement à vos questions. Vous aurez donc toujours le même interlocuteur pour la préparation de votre voyage.

Quelle est la durée de validité de mon devis ?

Votre devis aura une validité d'environ un mois (suivant la date de votre demande), après quoi, nous devons tenir compte de certaines variations comme par exemple le coût des transports (vols

nationaux, coût du carburant...), la fluctuation du taux de change ou encore la fin d'offres promotionnelles de nos prestataires.

Réservation.

Comment réserver mon voyage ?

Voici les étapes de la création à la réservation de votre circuit :

- Premier contact par mail ou par téléphone avec un agent local et création de votre circuit sur mesure par notre équipe
- Envoi du circuit sous 24h à 72h par email après contact
- Ajustement du circuit en fonction de vos envies et de vos attentes
- Acceptation du circuit par vos soins
- Pré-réservation des hôtels, activités et transports par notre agence
- S'il y a des changements d'hôtels suite à des non-disponibilités, nous vous enverrons des alternatives et les validerons avec vous avant tout paiement de votre part
- Validation des disponibilités et pré-réservation auprès des différents prestataires (hôtels/activités/transports) confirmées.
- Envoi d'une facture avec votre demande de paiement (35% d'acompte puis le montant restant dû 35 jours avant votre date d'arrivée).

Est-il important de donner ses vraies informations pour réserver ?

Oui, il est primordial de nous donner des informations valides. Elles nous seront nécessaires par la suite pour la réservation des vols nationaux, activités, transferts et hôtels.

Existe-t-il des tarifs spéciaux pour les bébés et les enfants ?

La plupart de nos prestataires offrent des réductions que ce soit pour des activités ou des lits supplémentaires.

Existe-t-il des tarifs de groupe ?

Notre agence est spécialiste des circuits privatifs et sur mesure. Cependant, nous pouvons organiser quelques excursions partagées (+/- 12 personnes) ou encore quelques voyages en groupe bien spécifiques et à dates fixes afin de réduire le coût par personne.

Les tarifs sont-ils TTC ?

Tous nos tarifs sont TTC (attention, les frais liés aux virements bancaires et règlements en CB ne sont pas inclus).

Les transferts sont-ils inclus dans le tarif ?

Tous les transferts sont inclus dans le tarif final (sauf mention contraire dans notre devis à la demande du voyageur). Seuls les vols internationaux ne sont pas inclus ni proposés dans nos offres.

Réservations des billets d'avion internationaux et nationaux ?

De nombreuses compagnies desservent maintenant les différents aéroports. Les réservations sont simples, les assurances nombreuses, les prix évolutifs suivant la période de l'année.

Nous organisons les vols internationaux entre la Thaïlande et le Cambodge ainsi que tous les vols nationaux (sauf à la demande du voyageur).

Y a-t-il une durée de séjour minimale (nombre de nuits) pour séjourner au Cambodge ?

Nous proposons des offres aussi bien à la journée que sur plusieurs semaines. Néanmoins, certains établissements imposent un nombre de nuitées minimum, notamment en période de fêtes de fin d'année ou encore sur certaines îles pour des raisons logistiques.

Proposez-vous des assurances (rapatriement, annulation, etc.) ?

Vous pourrez réserver directement ces prestations auprès de [Chapka Assurances](#) avec qui nous sommes en partenariat et qui pourra vous proposer tous types d'assurance suivant vos exigences.

Quels sont les documents mis à ma disposition après ma réservation ?

Vous recevrez par mail vos reçus de règlement, votre facture, puis environ 15 jours avant votre départ, vous recevrez un mail avec les dernières informations pour votre arrivée au Cambodge (adresse de votre premier hôtel, lieu de rendez-vous à l'aéroport avec votre chauffeur...). Une fois à votre hôtel, un package d'accueil avec carnet de voyage vous sera remis résumant l'ensemble de votre itinéraire détaillé (heures de RDV, temps de transfert, activités...) ainsi que les documents nécessaires déjà imprimés (billets d'avion, de bateau...). Vous aurez aussi une carte sim locale qui vous sera remis pour toute la durée de votre voyage.

Votre voyage.

Choix et qualité de nos hébergements ?

Nous créons des voyages sur mesure et nous nous assurons de la qualité de nos prestations. Chaque année, nous réalisons des inspections afin de contrôler la qualité de nos hébergements, mais également pour vous proposer toujours plus de choix. Nous privilégions les hôtels de charme que nous avons testés et approuvés.

Que signifient les termes « check-in » et « check out » ?

- Le « check-in » correspond à votre enregistrement à l'hôtel ainsi que la remise de vos clefs de chambre (généralement à partir de 14h).

- Le « check out » correspond à votre départ de l'hôtel. (Prévu généralement au plus tard à midi)

Les guides, personnels hôteliers et chauffeurs parlent-ils français ou anglais ?

Les chauffeurs et personnels hôteliers parlent généralement anglais, hormis dans les endroits les plus reculés. Nos guides parlent français et anglais. Il sera mentionné dans votre programme la présence de chaque accompagnateur au jour le jour pour plus de transparence.

Quels sont les pourboires recommandés ?

Concernant les pourboires, il est en effet apprécié de laisser un pourboire aux guides et chauffeurs si vous avez apprécié leurs services. Comptez en moyenne 3 USD/jour pour un chauffeur à la journée et 5 USD/jour pour votre guide. Pour les restaurants, certains l'incluent dans leurs « services charge » au moment de l'addition (mentionné dans la note et équivalent à 10% de la note), d'autres le laissent à la diligence des clients. Mais encore une fois rien n'est obligatoire.

Dois-je présenter un bon de réservation ou document à l'hôtel pour m'enregistrer ou lors des différents transferts ?

Nous vous donnerons toutes les informations et documents nécessaires (de type "voucher") dans votre carnet de route. Ces documents pourront vous être demandé lors de votre check-in, activités ou transferts. Les passeports devront être présentés pour l'enregistrement dans les hôtels ainsi que les éventuels vols nationaux.

Paiement.

Vais-je recevoir une facture ?

Après validation de votre circuit et confirmation des disponibilités, vous recevrez une facture détaillée par e-mail.

Quels moyens de paiement acceptez-vous en ligne ?

Nous acceptons les virements bancaires, (éventuels frais bancaires à la charge du voyageur) que vous pourrez effectuer directement par transfert. Vous pourrez effectuer le transfert directement sur votre compte en ligne, car notre agence bénéficie d'un code IBAN. Vous pourrez également régler directement par carte bancaire (+2,4% de frais) via le lien de notre plateforme "3D secure" que nous vous enverrons par email.

Mon paiement est-il sécurisé sur Internet ?

Notre prestataire utilise la technologie « 3D secure » qui permet l'identification de la personne par un code reçu soit par SMS, soit par mail.

Vais-je recevoir un reçu ?

Après chaque paiement, vous recevrez une confirmation de la part de notre conseiller ainsi qu'un reçu détaillé par e-mail.

Peut-on régler en plusieurs fois ?

Vous réglerez 35% du montant lors de la validation de votre circuit, puis 65% du montant 35 jours au plus tard avant la date de départ. Il sera tout à fait possible de régler en plusieurs mensualités entre ces deux rendez-vous.

Avant votre départ

Veillez consulter notre page préparatif :

J'ai une question urgente ou un problème avant mon départ ?

Notre agence est disponible 24/7 par e-mail contact@kinnarys.com et par téléphone au (+33) 01 84 88 61 58.

L'agence de voyages Kinnarys.

Comment puis-je vous appeler pour une question ou un renseignement ?

Notre agence est ouverte 7j/7 et 24/24 en cas d'urgence quand vous êtes sur place. Pour tout renseignement, vous pouvez nous contacter par e-mail à contact@kinnarys.com ou par téléphone au 01 84 88 61 58 (depuis la France) ou encore au +855 96 262 0197 (depuis le Cambodge).

Peut-on se déplacer à votre agence plutôt que de réserver par Internet ?

Non, nous sommes une agence de voyages travaillant exclusivement sur le web. Notre siège administratif se trouve à Siem Reap, et nos conseillers n'ont pas vocation à faire de la prospection ni de la vente en direct.

Quelle est votre politique de confidentialité sur les informations personnelles recueillies lors des demandes de devis ?

Vos informations personnelles nous sont indispensables pour la réservation de votre voyage ainsi que votre enregistrement auprès de notre assurance professionnelle, c'est pourquoi vous devez nous communiquer vos véritables données. Conformément à la réglementation en vigueur (RGPD) concernant la confidentialité et la protection des données à caractère personnel, nous vous informons que celle-ci seront stockées dans nos fichiers et utilisées essentiellement à la réservation de nos services ainsi qu'à l'envoi de nos offres commerciales.

Bien entendu, vous possédez un droit de rectification et vous pouvez à tout moment contacter Christophe via l'adresse suivante : contact@kinnarys.com.

Vous pouvez également vous désinscrire à tout moment de notre newsletter.

Modification ou annulation de circuit.

Pour plus d'informations, consulter nos conditions générales de ventes.