

Conditions générales du Japan Rail Pass

En achetant un Japan Rail Pass, vous acceptez et prenez connaissance des conditions suivantes:

1. Commande, livraison et remboursement du Japan Rail Pass

1.1 Etapes de la commande

- Choisissez le nombre et le type de Japan Rail Pass.
- Remplissez correctement les informations du passager, incluant les noms et sa nationalité, tels qu'indiqués sur son passeport. Inscrire la date d'arrivée au Japon, et accepter les "conditions d'éligibilité".
- Indiquer l'adresse de facturation et de livraison (si ce n'est pas la même adresse).
- Vérifier votre commande.
- Si tout est correct, cliquer sur "Continuer vers le paiement" pour vous rendre sur l'interface de paiement.
- Une fois le paiement effectué, vous recevrez une confirmation par mail.

1.2 Information du fournisseur de service

Nom du fournisseur de service: Travel Plaza Netherlands B.V. (Japanspecialist)
Adresse de l'entreprise: TOO Amsterdam Millennium Tower Radarweg 29A/B, 12th floor,
Office 1209, 1043 Amsterdam, The Netherlands
Numéro de registre de l'entreprise: 33249941
Email: jrp@japanspecialist.com

1.3 Méthode de paiement

Japanspecialist utilise Stripe comme plateforme de paiements. Pour permettre à Stripe de vérifier et de traiter vos paiements, il est nécessaire de fournir certaines informations personnelles (y compris votre nom, vos coordonnées financières, votre adresse de facturation et votre numéro de téléphone). Plus de détails peuvent être trouvés ici : <https://stripe.com/payment-terms/legal>

Lorsque vous effectuez un achat, les paiements par carte de crédit ou de débit sont traités immédiatement via Stripe en utilisant un lien sécurisé. Aucun détail de carte n'est détenu par Japanspecialist.

Stripe n'utilisera vos informations personnelles qu'aux fins de traitement des paiements, et toujours conformément aux lois applicables en matière de protection des données. Tous les prix seront affichés au long du processus de commande.

Tous les prix indiqués incluent les taxes applicables et les frais d'utilisation de cartes de débit ou de crédit par Japanspecialist, sauf indication contraire. Vous pouvez encourir des frais supplémentaires pour l'utilisation de cartes de débit ou de crédit auprès de votre fournisseur et ces frais s'ajoutent au prix annoncé.

Le paiement peut être effectué par carte de crédit ou de débit, ou par portefeuille électronique (ou tout autre mode de paiement autorisé par Japanspecialist, variable selon les pays) comme expliqué lors du processus de commande. Dans tous les cas, Japanspecialist considère le paiement comme une confirmation que vous êtes autorisé à utiliser cette carte de crédit ou de débit et que vous avez plus de 18 ans.

Une fois le règlement effectué, vous recevrez une confirmation par email.

1.4 Bon d'échange

Une fois votre paiement confirmé, Travel Plaza Netherlands B.V. émet un bon appelé « bon d'échange » que vous pouvez échanger contre un Japan Rail Pass au Japon aux endroits indiqués ici : <https://japanrailpass.net/fr/exchange.html>

Veillez noter que le bon d'échange est un bon papier que vous devrez apporter au Japon - vous ne recevrez pas de copie numérique. Si vous oubliez d'emporter le bon original avec vous au Japon, il vous sera impossible de réclamer votre Japan Rail Pass.

Vous devriez recevoir le bon d'échange 1 à 3 jours ouvrables suivant l'achat, lorsque la livraison se fait dans l'UE ou au Royaume-Uni. Le délai de livraison vers d'autres destinations dans le monde peut varier. Nous sommes ouverts du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 (CET). Durant les périodes de vacances, la livraison peut prendre plus de temps. Veuillez noter que si vous commandez votre Japan Rail Pass pendant le week-end, nous traiterons votre commande le jour ouvrable suivant.

1.5 Livraison

Japanspecialist utilise les services d'UPS pour une livraison sécurisée et rapide. Après avoir passé votre commande, vous recevrez un email de notre part avec votre numéro de suivi unique. Vous pourrez suivre l'avancement de l'envoi à tout moment.

Les frais de port sont à la charge du client comme indiqué sur le site au moment de l'achat.

Si vous souhaitez passer une commande de dernière minute (par exemple, si vous partez moins de 5 jours après la date à laquelle vous souhaitez passer commande), veuillez nous envoyer un email à jrp@japanspecialist.com et nous vous contacterons avec les options pour que le Japan Rail Pass soit livré rapidement remarquer. Les frais de livraison peuvent être plus élevés en raison de l'urgence de la livraison.

1.6 Utilisation du Japan Rail Pass

L'ordre d'échange ne vous autorise pas à voyager avant l'échange.

Votre bon d'échange doit être échangé contre un Japan Rail Pass dans les 3 mois suivant sa date d'émission.

Dans le menu « Japan Rail Pass » et les sections « Foire aux questions », Japanspecialist a fourni toutes les informations disponibles concernant l'utilisation du Japan Rail Pass. Ces informations sont suffisantes pour l'utilisation prévue du Japan Rail Pass, Japanspecialist rejette toute responsabilité pour les problèmes résultant de la non-acceptation des informations et/ou d'une utilisation inappropriée.

Le nom sur le bon doit correspondre au nom inscrit sur le passeport du voyageur. Si le nom diffère, le Groupe Japan Railways peut refuser d'échanger le bon. Japanspecialist ne pourra être tenu responsable des problèmes résultant d'une saisie de données incorrecte.

2 Conditions d'utilisation du Japan Rail Pass

- L'ordre d'échange et le Japan Rail Pass ne sont pas transférables.
- Le détenteur du Japan Rail Pass doit conserver son passeport sur lui pendant toute la durée du voyage et le présenter sur demande.
- Un bon qui a déjà été échangé contre un Japan Rail Pass ne peut pas être remboursé.
- Le Japan Rail Pass ne peut pas être remboursé en cas de retard de train ou d'annulation de vol.
- Si votre bon est perdu ou volé, aucun remboursement ne pourra être demandé.
- Si vous avez acheté un pass en seconde classe (Standard) mais que vous souhaitez voyager en première classe (Green), vous devez payer un supplément pour ce voyage au bureau Japan Rail Pass.
- Si vous avez acheté un Japan Rail Pass en première classe (Green) et souhaitez utiliser un lit dans le compartiment couchette, vous devrez payer un supplément pour le lit pour le trajet en question.
- Si vous avez acheté un pass en première classe (Green) mais souhaitez avoir une place en classe Standard, vous n'avez pas droit au remboursement du prix du pass.

3 Annuler une commande, demander une modification ou soumettre une réclamation

En raison de la rapidité du paiement, il n'est pas possible d'annuler le paiement une fois l'achat effectué.

Modification / annulation de commande

Il est possible d'annuler votre commande et d'obtenir un remboursement uniquement si le Japan Rail Pass n'a pas été utilisé. Les frais d'administration s'élèvent à 15 % de chaque Japan Rail Pass que vous avez acheté. Veuillez annuler le bon à l'aide d'un stylo bleu, en écrivant un mot avec "ANNULÉ" dessus puis prenez le en photo. Veuillez envoyer celle-ci par email à jrp@japanspecialist.com. Une fois que nous recevons votre demande par email, nous pouvons procéder à un remboursement sur la carte avec laquelle vous avez procédé à l'achat, sous un délai de 7 jours ouvrables.

Si vos dates de voyage sont modifiées, vous devez nous contacter si vos nouvelles dates d'utilisation prévues sont en dehors des 90 jours de validité du bon. Dans ce cas, veuillez annuler le bon à l'aide d'un stylo bleu, en écrivant "ANNULÉ" dessus puis prenez le en photo. Veuillez envoyer la photo par email à jrp@japanspecialist.com avec les nouvelles dates d'utilisation. Des frais administratifs supplémentaires de 25 EUR par commande plus des frais de livraison seront applicables pour l'émission et la livraison du ou des nouveaux Japan Rail Pass. La livraison s'effectue de la même manière que lors de votre commande initiale.

Une demande de changement de nom n'est possible que si le bon n'a pas encore été échangé. Veuillez annuler le bon en utilisant un stylo bleu et en écrivant « ANNULÉ » dessus puis prenez le en photo. Veuillez envoyer la photo par email à jrp@japanspecialist.com avec le nom correct. Des frais administratifs supplémentaires de 25 EUR par commande plus des frais de livraison seront applicables. La livraison s'effectue de la même manière que lors de votre commande initiale. Veuillez noter que vous ne pouvez échanger votre commande au Japon que si les noms figurant sur le bon sont les mêmes que sur le passeport correspondant.

Japanspecialist accepte les réclamations uniquement par écrit et envoyées à jrp@japanspecialist.com. L'auteur de la réclamation devra joindre la référence de la confirmation reçue lors de la commande.

4 Traitement des données fournies par le client

La protection de vos données personnelles est de la plus haute importance pour Travel Plaza Netherlands B.V. et ses partenaires. La collecte ainsi que le traitement des données personnelles identifiables nécessaires lors de l'utilisation de notre site Web sont conformes aux réglementations applicables en matière de protection des données. Pour plus d'informations, veuillez consulter la section Règles de confidentialité.

Nous traitons vos données de manière confidentielle et ne les transmettons à des tiers que si cela est indispensable à l'exécution du contrat (par exemple, poste, service de messagerie). Nos employés, partenaires et prestataires de services sont également tenus à la confidentialité.

Les conditions énumérées sur cette page sont conformes à la réglementation du transport de passagers du Groupe Japan Railways et aux lois japonaises.

5 Responsabilité

Dans toute la mesure permise par la loi et sans préjudice des droits et restrictions obligatoires imposés par la loi de votre pays de résidence, Japanspecialist n'assume aucune responsabilité en rapport avec ce qui suit :

- Toute interruption du site Web Japanspecialist due à des circonstances indépendantes de notre volonté
- Dommages ou pertes résultant d'actes ou d'omissions de Japan Railways Group, y compris, mais sans s'y limiter, les retards et autres perturbations du trafic ferroviaire au Japon
- Toute autre forme de dommage ou de perte résultant d'une cause autre qu'un manquement de Japanspecialist, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages ou pertes causés par une utilisation incorrecte ou illégale du Japan Rail Pass.

La responsabilité pour les dommages consécutifs est dans tous les cas exclue, à moins que ces dommages ne soient manifestement le résultat d'une intention ou d'une négligence grave de la part de Japanspecialist.

6 Droit applicable et litiges

La relation juridique entre vous et Japanspecialist, y compris le contenu de ces termes et conditions, sera régie, interprétée et appliquée conformément au droit néerlandais, à l'exclusion de l'applicabilité de la Convention de 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises. Ce choix de loi n'affectera pas les droits statutaires spécifiques des consommateurs que vous pourriez avoir en vertu de la loi de votre pays de résidence.

En cas de litige entre les parties, vous avez le droit d'intenter une action en justice contre nous devant le tribunal compétent d'Amsterdam, ou devant le tribunal compétent de votre pays de résidence. Le droit qui précède est sans préjudice des droits statutaires spécifiques des consommateurs que vous pourriez avoir en vertu de la loi de votre pays de résidence.