

HIS

FOIRE AUX QUESTIONS
Japon

SOMMAIRE



- ✓ TRAIN
- ✓ LIMOUSINE BUS
- ✓ NAVETTE PARTAGÉE
- ✓ TAXI
- ✓ VOLS
- ✓ HÔTELS
- ✓ POCKET WIFI
- ✓ OPTIONS
- ✓ FORMALITÉS
- ✓ DIVERS



TRANSPORT · TRAIN

Quand-est-ce que je vais recevoir mes billets de train ?

Vous recevrez vos billets numériques environ une à deux semaines avant votre départ.

Les tickets de train au format papier seront remis directement à votre hôtel.

En revanche, les pass de train au format papier seront envoyés par la poste avant votre départ.

Puis-je voyager avec mes bagages dans le Shinkansen ?

Les bagages standards (≤ 160 cm au total hauteur + largeur + profondeur) sont autorisés gratuitement, sans réservation.

Les bagages entre 161 cm et 250 cm sont considérés comme volumineux et peuvent nécessiter une réservation spécifique ou un supplément, à organiser et à la charge du voyageur.

Les bagages dépassant 250 cm ne sont pas autorisés à bord du Shinkansen et doivent obligatoirement être envoyés par un service de livraison de bagages (takkyūbin), à la charge du voyageur.

Nous recommandons fortement de vérifier les dimensions de vos valises avant le départ afin d'éviter toute difficulté en gare :

<https://global.jr-central.co.jp/en/info/oversized-baggage/>

Qu'est-ce qu'un train Shinkansen ?

Le Shinkansen est le train à grande vitesse japonais, l'équivalent du TGV, qui relie rapidement les principales villes du pays. Certaines voitures proposent des places non réservées accessibles sans réservation avec un pass de train, tandis que d'autres nécessitent de réserver un siège à l'avance. Le numéro de train et la place sont toujours indiqués sur le billet.

Comment fonctionne mon ticket Shinkansen ?

Un trajet en Shinkansen fonctionne généralement avec deux billets :

-Le billet de base, qui couvre la distance parcourue

-Le supplément Shinkansen, obligatoire pour emprunter le train à grande vitesse (avec ou sans siège réservé)

Ces deux billets peuvent être séparés ou réunis sur un seul ticket, selon le mode d'achat. Sur place, il suffit d'insérer le ou les tickets dans les portiques automatiques à l'entrée et à la sortie des quais de Shinkansen. En cas de difficultés, vous pouvez demander de l'aide aux agents présents dans toutes les gares.



TRANSPORT · TRAIN

Puis-je utiliser le Wi-Fi à bord ?

Un Wi-Fi gratuit ainsi que des prises de courant sont disponibles dans la majorité des Shinkansen.

Quelle est la différence entre un pass régional et un pass national ?

Le JR Pass national couvre l'intégralité des trains JR dans tout le Japon sur la période du pass. Les pass régionaux JR couvrent l'intégralité des trains sur une zone définie, précisée dans vos documents de voyages. Certains pass régionaux sont fournis par d'autres sociétés et couvrent les lignes de trains de ces sociétés (Kintetsu Rail Pass, Hakone Free Pass...).

Le JR Pass est-il valable sur tous les transports au Japon ?

Non. Le JR Pass ne couvre pas ni les métros ni les lignes exploitées par des compagnies privées autres que JR (Nankai, Odakyu, Hankyu etc.).

Qu'est-ce qu'un JR Pass ?

Les Japan Rail Pass (JR Pass) sont des forfaits de transport réservés aux voyageurs étrangers visitant le Japon avec un visa touristique.

Quels trains sont inclus dans le JR Pass ?

Le JR Pass National permet de voyager de manière illimitée sur la majorité des trains du réseau JR, y compris les Shinkansen, à l'exception des trains Nozomi et Mizuho.

Les pass régionaux permettent de voyager sur une zone précise, spécifiée dans les documents informatifs envoyés avec les pass.

Ai-je besoin d'acheter des billets supplémentaires avec un JR Pass ?

Le JR Pass remplace les billets de train individuels : aucun ticket supplémentaire n'est nécessaire pour les trajets couverts. Toutefois, il est possible de réserver des sièges sans supplément avec le pass, ou de payer un supplément pour la première classe. N'hésitez pas à demander conseil en gare.



TRANSPORT · TRAIN

Sous quel format est fourni le JR Pass ?

Le JR Pass national est fourni en format papier et envoyé par courrier avant votre départ. Certains pass régionaux sont envoyés par mail, disponible au format QR Code.

De quelle gare partir à Tokyo pour prendre le Shinkansen ?

En règle générale, les Shinkansen partent de la gare de Tokyo (Tokyo Station), qui est la gare centrale de la ville et porte le même nom. Cependant, certaines lignes ou trains express peuvent également partir d'autres gares, comme Ueno ou Shinjuku. Cette information est toujours précisée dans vos documents de voyage.

Puis-je utiliser mon billet de train à un autre horaire ?

Un billet avec siège réservé est valable uniquement pour le train et l'horaire indiqués. Un billet sans réservation permet de voyager sur un autre train le même jour, dans la limite de la période de validité. Avec un JR Pass, vous pouvez emprunter librement les trains JR à l'horaire de votre choix pendant toute sa durée de validité.

Que se passe-t-il en cas de perte ou de vol du JR Pass ?

Le JR Pass et les pass régionaux sont irremplaçables en cas de perte ou de vol. Il est important de le conserver soigneusement pendant toute la durée de votre séjour. En cas de perte, il est nécessaire d'acheter des billets à l'unité.

Puis-je utiliser mon billet de train un autre jour ?

Vous devez utiliser vos billets de train le jour indiqué sur ces derniers ou dans vos documents de voyages. Avec un pass de train régional ou national, vous pouvez voyager librement pendant toute la durée de validité.

Comment réserver des places dans le train Shinkansen ?

Les places peuvent être réservées aux guichets JR, sur les bornes automatiques en gare (en anglais) ou en ligne. Avec un JR Pass, la réservation de siège est gratuite et peut se faire dans les mêmes conditions.

A photograph showing a view of Mount Fuji from a train window. The mountain is covered in snow and is set against a clear blue sky. In the foreground, the interior of the train is visible, including a blue and white patterned seat and a white vertical pole.

TRANSPORT · TRAIN

Peut-on prendre le métro avec le JR Pass ou un autre pass ?

Les pass JR ne permettent pas d'utiliser le métro. Ils sont valables uniquement sur les trains du réseau JR.

Pour le métro et les autres compagnies privées, un ticket spécifique ou une carte de transport rechargeable (Suica, Pasma, etc.) sont nécessaires.



TRANSPORT · LIMOUSINE BUS

Qu'est-ce qu'un Limousine bus ?

Un Limousine bus est un bus assurant la liaison entre les principaux aéroports et plusieurs zones dans les centres-villes. Ces bus disposent de coffres à bagages et sont généralement assez spacieux afin d'effectuer le trajet confortablement. La fréquence des bus varie en fonction de la ville et de l'heure de la journée. En général, le service assure environ un bus toutes les 30 minutes au minimum en journée.

Que se passe-t-il si mon vol a du retard ?

En cas de retard de vol, prenez le prochain départ disponible après votre arrivée et votre passage à l'immigration.

Où s'arrêtent les Limousines bus dans les villes japonaises ?

Les Limousines bus desservent les principaux points d'intérêt des villes : centres touristiques, grandes gares et zones avec de nombreux hôtels. La liaison entre l'arrêt de limousine bus et votre hébergement se fait souvent à pied, mais peut aussi se faire en métro ou en bus suivant la localisation de votre hôtel.

Sous quel format vais-je recevoir mes billets de Limousine bus ?

Les billets de Limousine bus peuvent être disponibles au format papier ou au format digital (e-voucher/QR-code), à présenter lors de l'embarquement.

Le Limousine Bus est-il adapté aux enfants et aux seniors ?

C'est l'un des moyens de transport les plus confortables pour les familles avec enfants et les personnes âgées. Pour ceux qui souhaitent toutefois un trajet sans aucune marche, avec une dépose directe à l'hôtel, des navettes partagées peuvent également être proposées sur demande.

Combien de bagages puis je emporter ?

En général, les limousines bus n'imposent pas de limite de bagages, toutefois nous vous recommandons d'emporter par personne un bagage en soute ainsi qu'un bagage à main.



TRANSPORT · NAVETTE PARTAGÉE

Qu'est-ce qu'une navette partagée ?

Une navette partagée est un service de transport porte-à-porte reliant l'aéroport directement à votre hébergement. Le véhicule est partagé avec d'autres voyageurs se rendant dans la même zone, offrant un trajet confortable et direct à un tarif plus accessible qu'un transport privé.

Quelle est la différence entre une navette partagée et le Limousine bus ?

Le Limousine bus dessert des arrêts précis (hôtels ou grands points de transit), avec parfois une liaison à pied ou en métro à l'arrivée. La navette partagée permet une dépose directe devant l'hébergement.

La navette partagée est-elle adaptée aux enfants et aux seniors ?

C'est l'un des moyens de transport les plus confortables pour les familles avec enfants et les personnes âgées.

Combien de bagages puis je emporter ?

Vous pouvez emporter par personne un bagage en soute ainsi qu'un bagage à main.

Combien de personnes voyagent dans une navette partagée ?

Le nombre de passagers est limité et dépend du véhicule. Les trajets sont organisés en regroupant des voyageurs se rendant dans des zones proches afin de garantir un voyage fluide et confortable. En général, les navettes peuvent accueillir 4 à 12 passagers.

Faut-il réserver une navette partagée à l'avance ?

Lorsque la navette est incluse dans votre produit, nous nous occupons de la réservation. Si vous souhaitez l'ajouter en option, la réservation en avance est recommandée afin de garantir la disponibilité et une organisation optimale du trajet.



TRANSPORT · TAXI

Quel est le prix des taxis au Japon ?

Les taxis sont relativement chers : le tarif de départ est d'environ 500 à 700 yens pour les premiers kilomètres, puis le prix augmente selon la distance et le temps. Des majorations s'appliquent la nuit.

Comment fonctionnent les taxis au Japon ?

Les taxis au Japon sont réputés pour leur ponctualité, leur propreté et leur fiabilité. Les portes arrière s'ouvrent et se ferment automatiquement, et le paiement se fait généralement à la fin du trajet, en espèces, par carte ou parfois via des applications. Les chauffeurs sont très professionnels, mais parlent rarement anglais.



TRANSPORT · VOLS

Quand vais-je recevoir mes billets d'avion ?

Vos billets pour les vols internationaux sont envoyés par courriel le jour de la réservation, au plus tard le lendemain. Si vous ne recevez pas vos billets, vérifiez l'adresse électronique que vous avez indiquée, puis contactez l'agence ou la compagnie aérienne.

S'il y a un vol intérieur dans le circuit, celui-ci sera envoyé par courriel ultérieurement. Attention à bien partager vos noms exactement comme indiqué sur le passeport pour éviter des frais supplémentaires.

Quelles sont les dimensions et le poids autorisés pour les bagages ?

Les dimensions et le poids des bagages dépendent de la compagnie aérienne et du type de billet.

Pour connaître les règles exactes applicables à votre vol, nous vous invitons à consulter directement le site officiel de la compagnie aérienne avec laquelle vous voyagez.

Comment faire l'enregistrement en ligne ?

Connectez-vous sur le site internet ou via l'application mobile de la compagnie aérienne. En général, l'identifiant de connexion est votre numéro de réservation composé de 6 caractères alphanumériques (par exemple A1U2G4) ainsi que de votre nom.

Sélectionnez la rubrique Enregistrement / Check-in. Choisissez votre siège, si cette option est disponible. Téléchargez ou imprimez votre carte d'embarquement.

L'enregistrement ouvre parfois 30 jours avant le départ, mais selon la compagnie aérienne peut ouvrir 24 et 48 heures avant le départ.



HÔTELS

Quelles formules de restauration sont proposées ?

Nos offres incluent différentes formules selon le voyage : hébergement avec petit déjeuner inclus par défaut, demi-pension dans les ryokans et monastères, et parfois des formules économiques sans repas. Vous pouvez retrouver le détail pour chaque offre dans la section « prix comprend »

Les hébergements disposent-ils du Wi-Fi ?

Le Wi-Fi est disponible dans la majorité des hébergements inclus.

Peut-on demander un hébergement spécifique ?

Oui, des demandes particulières peuvent être faites lors de la réservation, sous réserve de disponibilité.

Puis-je obtenir la liste des hôtels ?

La liste des hôtels inclut dans l'itinéraire sera communiquée dans le carnet de voyage environ 2 semaines avant le départ.

En cas de demande avant ce délai, seuls les hôtels dont les réservations sont confirmées pourront vous être communiqués.

Quels types d'hébergements sont inclus dans les circuits ?

Nos circuits incluent des hôtels, et parfois des hébergements traditionnels japonais appelé ryokan.

Peut-on loger dans un ryokan traditionnel japonais ?

Certains circuits proposent des nuits en ryokan avec repas japonais. Le couchage peut être en chambre type western ou traditionnelle japonaise avec futon selon disponibilité. Les ryokans proposent parfois uniquement des salles de bains et toilettes communes, dans lesquels les tatouages ne sont pas toujours autorisés.

Les hébergements sont-ils bien situés ?

Tous nos hébergements sont situés en centre-ville ou à proximité des transports en communs et des zones touristiques principales.



HÔTELS

Demande d'attention spéciale (anniversaire, voyage de nocés, etc.)

Merci de préciser votre demande à la réservation. Les attentions spéciales ne sont pas garanties et peuvent entraîner un supplément. Un geste commercial pourra éventuellement être accordé, sous réserve de disponibilité.

Est-il nécessaire de signaler des contraintes alimentaires avant le séjour ?

Toute contrainte alimentaire (régime sans poisson, végétarien, allergies, intolérances, restrictions religieuses, etc.) doit être signalée lors de la réservation. Les adaptations dépendent de l'établissement, ne sont pas garanties ou peuvent entraîner un supplément.

Les tatouages sont-ils autorisés dans les ryokan ?

Les ryokans étant des hébergements traditionnels et authentiques, ils proposent souvent uniquement des salles de bains et toilettes communes, dans lesquelles les tatouages ne sont pas toujours autorisés. Selon l'établissement, il peut être demandé de couvrir les tatouages ou l'accès peut être refusé. Nous vous recommandons de nous informer en cas de tatouages afin que nous puissions vous orienter vers des options adaptées.

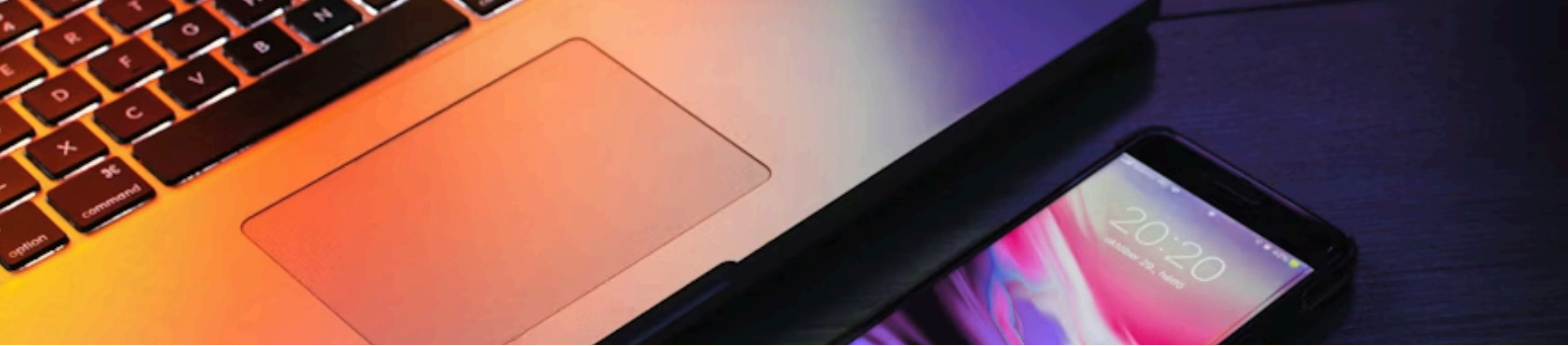
À quelle heure peut-on faire le check-in dans les hôtels au Japon ?

Dans la majorité des hôtels au Japon, le check-in se fait entre 15h et 16h (parfois 14h dans certains établissements). Le check-out est généralement fixé vers 10h ou 11h.

Attention, pour les ryokans et les monastères, il est fortement recommandé d'arriver plus tôt, en général avant 17h-18h, afin de profiter du dîner traditionnel, qui est servi à heure fixe. En cas d'arrivée tardive, les repas inclus non consommés sont non remboursables.

Les demandes spécifiques concernant le type de couchage ou les conditions d'hébergement sont-elles garanties ?

Toute demande particulière (lit double ou lits séparés, ainsi que toute autre requête ou condition spéciale liée à l'hébergement) est soumise à disponibilité au moment du séjour et peut entraîner un supplément.



POCKET WIFI

Comment fonctionne le pocket Wi-Fi ?

Le pocket Wi-Fi est un boîtier Internet portable qui permet de rester connecté partout au Japon grâce au réseau mobile local. Il crée un réseau Wi-Fi sécurisé auquel plusieurs appareils peuvent se connecter simultanément (smartphones, tablettes, ordinateurs) au nombre 5.

Peut-on téléphoner avec un pocket Wi-Fi ?

Le pocket Wi-Fi ne permet pas de passer des appels téléphoniques. Il sert uniquement à fournir une connexion Internet. Vous pouvez toutefois utiliser cette connexion pour passer des appels via des applications en ligne.

Comment récupérer le Pocket-wifi ?

Le pocket Wi-Fi est livré au premier hôtel du circuit.

Comment rendre le Pocket-wifi ?

Lors de la remise de votre Pocket Wi-Fi, une enveloppe préaffranchie vous sera également fournie, avec l'adresse de l'expéditeur déjà préremplie. Il vous suffira de la conserver jusqu'à la fin de votre séjour.

Le jour du départ, en suivant les consignes simples remises à l'avance, vous glisserez le Pocket Wi-Fi dans l'enveloppe et la déposerez dans n'importe quelle boîte aux lettres.

Mon Pocket Wi-Fi est illimité mais il ne fonctionne plus, pourquoi ?

Le fournisseur peut limiter l'usage de data en cas de consommation anormalement élevée afin de garantir une bonne qualité de connexion pour tous les utilisateurs.

La connexion peut être temporairement ralentie au-delà de 3Go par jour.

Pensez à surveiller la batterie du pocket Wi-Fi : en cas d'utilisation intensive, elle peut ne pas tenir toute la journée.



OPTIONS

À quel moment doit-on choisir les options ?

Les options peuvent être sélectionnées dès la réservation et restent ajustables par la suite, en fonction des contraintes sur place et des disponibilités.

Les options sont-elles garanties ?

Les options peuvent être modifiées ou annulées selon les contraintes sur place (conditions climatiques, nombre de participants, indisponibilité des guides).

Que se passe-t-il si une option ne peut pas avoir lieu ?

Si une option devait être annulée, une alternative équivalente pourrait être proposée ou le montant de l'option sera remboursé, selon les cas.

Les options peuvent-elles être modifiées après réservation ?

Oui, certaines options peuvent être modifiées ou annulées si les conditions locales l'exigent, afin de garantir la meilleure expérience possible.

Que signifie "supplément à payer sur place" ?

Certaines activités, repas ou prestations ne sont pas incluse dans les options, mais disponible en supplément. Les montants indiqués sont donnés à titre indicatif et peuvent être ajustés par les prestataires locaux. Ils sont à régler directement sur place.

Peut-on réserver plusieurs options ?

Oui, tant qu'elles sont compatibles entre elles. En cas d'incompatibilité d'horaires ou de logistique, une solution alternative vous sera proposée.

Les repas sont-ils inclus lors des options ?

Les repas sont à la charge des clients sauf mention contraire dans la description de l'option.

Les repas non pris à l'hôtel en raison des horaires des options restent à la charge des clients.

Où consulter le détail des options disponibles ?

Le détail des options est disponible sur la page devis avant votre réservation, avec leurs descriptions et conditions. Il est également disponible sur demande.



OPTIONS

Puis-je ajouter une option après ma réservation ?

Oui, il est possible d'ajouter une option après votre réservation moyennant un supplément. Il vous suffit de contacter le service client.

Comment vais-je recevoir mes tickets d'activités (Universal Studios, Disney, etc.) ?

Vous recevrez l'ensemble de vos tickets papier dans une enveloppe remise à la réception du premier hôtel de votre séjour. Les tickets au format numérique vous seront envoyés par e-mail.



FORMALITÉS

Faut-il un passeport pour voyager au Japon ?

Un passeport en cours de validité est obligatoire pour entrer au Japon.

Quelle doit être la durée de validité du passeport ?

Votre passeport doit être valide pendant toute la durée du séjour et au moins 6 mois après la date de leur retour.

Tout voyageur utilisant un titre qui a été déclaré perdu ou volé (*), périmé ou ayant une validité insuffisante (même s'il a pu le faire sans encombre auparavant pour d'autres destinations), se verra refuser d'office l'admission au séjour, et sera renvoyé, par le premier vol retour disponible, vers la destination d'embarquement.

(*) Usagers déclarant leur passeport perdu ou volé, puis le retrouvant et l'utilisant par la suite.

Quels documents dois-je présenter à l'arrivée ?

Les autorités japonaises peuvent vous demander votre passeport, votre billet de retour ainsi que les coordonnées de votre premier hôtel.

Faut-il remplir des formulaires avant le départ ?

Certaines formalités peuvent être demandées selon les conditions en vigueur. Toutes les informations utiles vous seront communiquées avant le départ.

Ai-je besoin d'un visa pour un séjour touristique au Japon ?

Pour les ressortissants français, aucun visa n'est nécessaire pour un séjour touristique de courte durée (jusqu'à 90 jours).

Les non-ressortissants français ou les binationaux sont invités à consulter le consulat ou l'Ambassade des pays de destination.

Quelles formalités sont à prévoir à l'arrivée au Japon ?

À l'arrivée, vous passerez les contrôles d'immigration et de douane, incluant la prise de données biométriques (prise d'empreintes digitales et portrait photographique).

Afin d'éviter la queue à l'aéroport et de gagner du temps, nous vous conseillons de vous inscrire sur le site : <https://services.digital.go.jp/en/visit-japan-web/> avant votre départ.

Les démarches sont-elles compliquées ?

Les formalités d'entrée au Japon sont claires, rapides et bien encadrées, même pour un premier voyage.

Afin d'éviter la queue à l'aéroport et de gagner du temps, nous vous conseillons de vous inscrire sur le site : <https://services.digital.go.jp/en/visit-japan-web/> avant votre départ.



DIVERS

Quand le carnet de voyage est-il envoyé ?

Le carnet de voyage est envoyé au plus tard dans les 7 jours précédant le départ.

Que contient le carnet de voyage ?

Le carnet de voyage regroupe toutes les informations essentielles à votre séjour :

- Le programme détaillé
- Les hébergements et les contacts utiles
- Les transferts et les moyens de transport
- Les billets et vouchers nécessaires
- Les formalités et recommandations
- Les contacts d'assistance, y compris en cas d'urgence

Y-a-t-il un guide pendant le voyage ?

Sauf mention contraire, aucun guide n'est prévu pendant le voyage. Si la présence d'un guide n'est pas indiquée dans la rubrique « le prix comprend » du circuit, cela signifie qu'il n'y en a pas.

Quelle monnaie est utilisée au Japon ?

La monnaie utilisée est le yen (JPY). En général, le taux du yen pour 1 euro varie entre 130JPY et 180JPY. Nous vous conseillons de consulter ce dernier avant votre départ.

Quel numéro contacter en cas d'urgence, y compris le week-end ?

Les numéros d'assistance sont parfois spécifiques à certains services, ils vous seront communiqués dans votre carnet de voyage.

À quelle heure partir pour le retour vers l'aéroport ?

L'horaire de retour dépend de l'heure du vol que vous avez sélectionné et du type de transfert inclus (train, limousine bus, navette ou transfert privé). Il sera confirmé et indiqué dans votre carnet de voyage.

Nous vous conseillons d'arriver 3h avant le départ de votre vol.

En cas de vol de nuit ou très tôt le matin, un transfert privé peut être nécessaire et peut entraîner un supplément.

Combien coûte un repas au restaurant au Japon en moyenne ?

En moyenne, un repas au restaurant au Japon coûte entre 1 000 et 2 000 yens par personne.



DIVERS

Où changer des euros (EUR) en yens (JPY) : avant de partir de France ou à l'arrivée au Japon ?

Il est généralement préférable de changer de l'argent à l'arrivée au Japon. Les taux de change y sont souvent plus avantageux, et la plupart des cartes européennes fonctionnent dans les distributeurs automatiques ATM (par exemple dans les convenience store). Vous pouvez changer des yens dans les aéroports, les bureaux de change et les distributeurs automatiques (ATM). Il est toutefois conseillé d'avoir un petit montant en yens avant le départ pour les premières dépenses (transport, repas).

Le mont Fuji est-il situé à proximité de Hakone ?

Même si Hakone permet parfois d'apercevoir le mont Fuji par temps clair, le mont Fuji n'est pas situé à côté de Hakone. Pour s'en approcher, le plus simple est de partir de Tokyo pour se rendre dans la région de Kawaguchi.

L'accès à Super Nintendo World est-il inclus dans le billet d'entrée à Universal Studios Japan ?

Non. L'accès aux zones spéciales d'Universal Studios Japan, comme Super Nintendo World, n'est pas compris dans le billet d'entrée standard. Il est nécessaire d'obtenir sur place un billet d'entrée horodaté, soumis aux disponibilités. Pour garantir l'accès, il est possible de réserver un Express Pass (en option).

Les tatouages sont-ils autorisés dans les onsen ?

Les onsen étant des bains traditionnels japonais, les tatouages ne sont pas toujours autorisés, car ils sont historiquement associés aux yakuzas. Selon l'établissement, il peut être demandé de couvrir les tatouages ou l'accès peut être refusé. Nous vous recommandons de vérifier les règles à l'avance ou de nous contacter pour plus d'informations, afin que nous puissions vous orienter vers des onsen acceptant les tatouages ou des bains privés.