

## Préambule

CAPITALES TOURS est une société anonyme (S.A.) au capital de 459 786 €, inscrite au RCS de Paris sous le n°311 810 824, code NAF 7911Z, SIRET 311 810 824 00020, dont le siège social est situé au 22 rue du Roi de Sicile, 75004 PARIS. Immatriculation au registre des agents de voyage sous le n°IM 075110062, auprès d'Atout France, 79-81 rue de Clichy, 75009 Paris.

Garantie financière assurée par l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, 15 avenue Carnot, 75017 Paris. L'APST est un organisme de garantie collective qui assure une garantie totale des fonds déposés, prévue par le Code du Tourisme.

Assureur de Responsabilité Civile Professionnelle : Generali IARD dont le siège social est au 2 rue Pillet-Will 75009 PARIS. Police n°AP 389 521 pour un montant de garantie de 8 000 000 €, tous dommages confondus, par sinistre et par an.

Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours sont régies par les dispositions des articles L 211-1 à L 211-17-1 et R 211-1 à R 211-11 du Code du Tourisme.

## Conditions générales de vente

La brochure, le devis, le formulaire d'information précontractuelle standardisé, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R 211-4 du Code du Tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant ci-après ou sur le bulletin d'inscription, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage, tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de devis, de proposition et programme, le présent document constitue avant sa signature par l'acheteur l'information préalable, visée par l'article R 211-4 du Code du Tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais réels et justifiés qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

Les agences de voyages clientes (détailant) s'engagent expressément à transmettre à leurs clients tous les éléments d'information précontractuelle, contenus dans la brochure notamment, et transmis par la société CAPITALES TOURS, y compris les présentes conditions dans leur intégralité. Toute modification des présentes conditions et informations (telles que les informations relatives aux prix et au contenu des prestations de transport et de séjour) sera communiquée par écrit aux clients et aux agences de voyages clientes.

Ces dispositions ne sont notamment pas applicables lors de la vente de titres de transport seuls, de locations de voiture seules, de prestations d'hébergement seules.

CAPITALES TOURS agit en qualité d'organisateur au sens des dispositions de l'article L 211-2-IV du Code du Tourisme.

Conformément à l'article L 221-28,12° du Code de la Consommation, le Client ne bénéficie pas du droit de rétractation pour l'achat de prestations touristiques.

## Conditions particulières de vente

Les conditions particulières ci-après sont applicables aux relations entre CAPITALES TOURS et ses Clients : elles précisent et complètent les conditions générales de la vente de voyages ou de séjours ci-dessus. Elles peuvent être modifiées par CAPITALES TOURS avant la conclusion du contrat de voyage.

### ARTICLE 1 - Client de CAPITALES TOURS :

Le Client de CAPITALES TOURS reconnaît être le seul interlocuteur de CAPITALES TOURS et prend à sa charge la transmission des informations aux membres du groupe pour lequel le voyage est acheté, en qualité de mandataire de ces membres.

### ARTICLE 2 - Nombre de participants et inscription :

La fixation contractuelle d'un nombre de participants incluant éventuellement des participations gratuites est effectuée de façon ferme et définitive lors de la signature du contrat de voyage. Sauf mention contraire, le Client s'engage à faire connaître à CAPITALES TOURS au plus tard 90 jours avant le départ, les noms des participants au voyage et leur répartition en chambre single ou double en précisant les noms des personnes partageant la même chambre ou cabine (rooming-list). L'inscription à un voyage, un séjour ou toute autre prestation engage définitivement le Client qui ne peut annuler que dans les conditions de l'article 9 ci-après. Le signataire du contrat de voyage doit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation. Le signataire du contrat de voyage agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation : il garantit à ce titre être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

Le Client s'engage à régler à CAPITALES TOURS la somme correspondant au nombre de participants prévus au contrat et ce, même si ce nombre n'est finalement pas réalisé. Toute modification sur quelque élément que ce soit doit faire l'objet d'un écrit signé par les deux co-contractants. CAPITALES TOURS devant communiquer aux compagnies aériennes ou aux transporteurs les noms des participants et la répartition par chambre afin de pouvoir obtenir les billets d'avion ou cabines nécessaires, s'engage à faire ses meilleurs efforts pour pouvoir garantir au co-contractant le nombre de places ou la répartition en chambre souhaitée, au cas où le co-contractant ne lui aurait pas fourni les renseignements nécessaires, dans le délai fixé ci-dessus, impératif. Dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas satisfait à son obligation de transmettre à CAPITALES TOURS, 45 jours au moins avant le départ prévu, le nom des participants au voyage et leur répartition en chambre single ou double, le Client s'engage expressément à régler :

- soit les frais d'annulation des personnes qui prendraient la décision d'annuler leur participation au séjour ;
- soit le coût des suppléments éventuels entraînés par la non-fourniture dans les délais prescrits de la liste des participants et de la répartition prévue ci-dessus.

### ARTICLE 3 - Prix :

Le prix forfaitaire est fixé par participant au voyage pour l'ensemble des prestations convenues et pour le nombre de participants prévus au contrat. Cependant, conformément aux conditions générales de vente, ce prix pourra être révisé selon la clause 5 ci-après, en application des dispositions des articles L 211-12 et R 211-8 du Code du Tourisme ou modifié pour les motifs prévus au paragraphe 5 suivant. Il pourra également faire l'objet d'une révision dans l'hypothèse où des annulations de participants entraîneraient une baisse du nombre de participants en deçà du nombre de participants minimum fixé au contrat, même si une assurance annulation ou multirisques est souscrite.

Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix. En particulier, et sauf indication contraire, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix : les frais de délivrance des passeports et des visas, les frais de vaccination et de tests médicaux, les assurances, les excédents de bagage, les repas pris lors de la correspondance entre deux vols, les repas payant à bord des vols/trains/bateaux, les boissons, les éventuelles taxes de séjour et « resort fees » collectées par les hôteliers, le port des bagages, les excursions facultatives, les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, etc.), les dépenses exceptionnelles résultant d'événements fortuits, tels que les grèves ou les conditions atmosphériques.

CAPITALES TOURS peut être amenée à facturer des frais de gestion forfaitaires de 15 € par personne. En cas de résolution du fait du Client, les frais de gestion ne sont pas remboursables.

### ARTICLE 4 - Montant total du voyage :

Le montant total est calculé en multipliant le nombre de participants par le prix par personne. Il est susceptible de modification en cas de variation du nombre de participants, accepté par CAPITALES TOURS et de modifications du prix forfaitaire, pour les motifs énoncés aux paragraphes 3 et 5.

### ARTICLE 5 - Révision de prix :

Les prix indiqués dans nos devis ont été déterminés en fonction des données économiques en vigueur à la date de la proposition. Nos tarifs intègrent des prestations en devise(s) locale(s), calculées sur une base de taux de change à la date de la proposition, hors hausse éventuelle de la parité euro/devise locale, du carburant, de la surcharge transporteur, des taxes aéroportuaires et gouvernementales (notamment TVA et taxes de séjour/frais d'établissements), et du coût du visa éventuel si l'obtention de celui-ci est incluse dans nos prestations. Sauf mention contraire, les prix sont susceptibles d'être révisés à tout moment pour tenir compte des éventuelles variations des taux de change et des autres coûts des prestations incluses dans le forfait de voyage. Les montants des taxes aériennes, de sécurité, d'aéroport, et des surcharges aériennes sont donnés à titre indicatif et sont modifiables sans préavis.

En application des dispositions des articles L 211-12 et R 211-8 du Code du Tourisme, les prix peuvent évoluer à la hausse. Pour les clients déjà inscrits, aucune révision à la hausse des prix de leur voyage ou séjour ne pourra intervenir à moins de 20 jours avant la date prévue du départ. La majoration du prix est possible, y compris pour les prestations ayant été réglées partiellement ou intégralement, si elle est la conséquence directe d'une évolution :

- du prix du transport de passager résultant du coût du carburant ou d'une autre source d'énergie, étant précisé ici que le coût du carburant est susceptible d'évoluer selon deux facteurs : le coût du carburant en lui-même d'une part et la parité Euro/USD d'autre part, les compagnies achetant leur carburant en USD. Le carburant d'aviation utilisé est le Jet Kérosène Cargo CIF NWE. La surcharge carburant (ou surcharge transporteur) des compagnies aériennes figure sur la ligne codée Q ou YQ ou YR et évolue selon une équation différente pour chaque compagnie aérienne. Le carburant utilisé pour les transports routiers en autocar est le gazole. Les compagnies de transport aérien et terrestre peuvent décider d'appliquer plusieurs hausses consécutives.
- du niveau des taxes et redevances sur les services de voyages compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris la TVA locale, les droits d'entrée dans les sites, les taxes touristiques, le coût du visa, les taxes de séjour, les taxes de sortie de territoire, les taxes de franchissement de frontière, les taxes de survol ou d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ;
- des taux de change des devises entrant dans la composition des prix de revient (parité euro/dollar américain et/ou devise locale).

Les prix sont fonction des vols internationaux achetés en Euros et de prestations terrestres et transport domestique éventuel (vols et/ou train) achetés en devises, variables selon les destinations. Les taux de devises utilisés à la date de la proposition garantissent les prix, à partir de ces-dits taux. La part tarifaire en devise peut représenter, selon les destinations, 30 à 80% du prix total du voyage. Sauf mention contraire, CAPITALES TOURS en informera le Client par tout moyen sur support durable. Ces variations sont répercutées comme suit :

- pour les coûts de transport, les redevances et autres taxes, les variations sont répercutées intégralement au Client ;
- pour les taxes de change, les variations sont répercutées au prorata et seulement sur les montants des prestations concernées.

En cas de majoration supérieure à 8% du prix initial du voyage ou en cas d'erreur tarifaire manifeste, CAPITALES TOURS informe le Client par tout moyen sur support durable au plus tard 20 jours avant le départ, des répercussions sur le prix total, du choix entre la résolution du contrat ou sa continuation, du délai raisonnable pendant lequel il peut exercer son choix et des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé. Le Client dispose de la faculté (1) de résoudre le contrat sans frais par écrit sur un support durable dans le délai raisonnable fixé suivant l'envoi de l'information ou (2) d'accepter la modification de prix et, de fait, du contrat. En cas de résolution par le Client, les sommes versées, ne portant pas intérêt, lui seront totalement remboursées, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17.

## ARTICLE 6 - Transport aérien :

Le contrat indique la nature du vol prévu (vol régulier, vol low cost ou vol charter dit « spécial »), ces vols pouvant donner lieu à des escales. La mention « vol direct » signifie sans changement d'avion, mais n'écarte pas la possibilité d'un ou plusieurs arrêts (escales techniques) effectués au cours du voyage par ce même avion. Les pré- et post-acheminements font l'objet de mentions séparées au contrat et ne sont pas toujours possibles.

Les horaires et les types de transport mentionnés sont communiqués par les transporteurs au moment de la publication de nos offres, à titre indicatif et sous réserve de modifications. Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendamment de la volonté de CAPITALES TOURS. CAPITALES TOURS ne peut être tenue responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires résultant d'événements extérieurs tels que les cas de force majeure et le fait d'un tiers étranger à la fourniture de prestations prévues au contrat, et le Client ne peut prétendre à une quelconque indemnisation de ce fait. CAPITALES TOURS attire l'attention du Client sur le fait que le type d'appareil n'est communiqué qu'à titre indicatif et peut être modifié de façon discrétionnaire par la compagnie aérienne.

Les horaires, les éventuelles escales et les moyens de transport prévus seront communiqués au voyageur en temps utile avant le départ, lors de l'envoi des documents nécessaires au voyage, mais demeurent cependant susceptibles de modifications jusqu'au jour du départ. Tous nos accords aériens sont établis sur la base de tarifs groupes ou individuels en classe de réservation spécifique, applicables jusqu'à la date de rétrocession ou dans la limite du stock disponible. En fonction des transporteurs et de leur gestion des vols, il se peut que cette classe désignée ne soit plus disponible, auquel cas nous pouvons être amenés à proposer des places supplémentaires dans des classes de réservation différentes moyennant un supplément. Ce supplément vous serait communiqué lors de la confirmation des places.

Tous nos stocks sont réservés en classe Economie, sans attribution de siège spécifique. Toute demande de surclassement (Eco Premium ou Affaires) ou de préférence de siège est soumise à un supplément tarifaire de la part de la compagnie aérienne et fera l'objet d'un devis qui devra être accepté par le Client. L'assignation d'un siège spécifique (de type couloir ou fenêtre ou autre) et la réservation d'un service spécial (repas spécial, assistance fauteuil roulant, etc.) sont soumises à disponibilité et peuvent être modifiées de façon discrétionnaire par la compagnie aérienne, sans aucun préavis.

Un changement d'aéroport peut se produire à l'aller ou au retour sur Paris (entre Orly et Roissy) : sauf dans les cas de post-acheminement réservés par nos soins, nous ne pourrions être tenus pour responsables des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Certains vols charters ne bénéficient d'aucune attribution préalable de sièges ni de repas spéciaux.

Identité du transporteur : Pour ses voyages, CAPITALES TOURS confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, vols low cost ou vols affrétés (dits « spéciaux » ou « charter »). Une liste est annexée au contrat de voyage, conformément au Règlement (CE) n° 2111-2005 et aux articles R 211-15 et suivants du Code du Tourisme. CAPITALES TOURS a recouru aux services des compagnies aériennes françaises ou étrangères, dûment autorisées par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera portée à la connaissance du Client dans les conditions des textes applicables. Le Client est informé que les compagnies aériennes passent entre elles des accords dits de partage de code (« code share ») qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il est opéré par l'appareil d'une autre compagnie ayant des services et une notoriété comparables. En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée sur le site Internet suivant : [https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/en-air-safety-list\\_fr](https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/en-air-safety-list_fr)

Durée du voyage : Les durées indiquées France/France ne correspondent pas au nombre de jours passés à destination, mais bien au nombre de nuitées incluses dans le voyage, hors transport. Des modifications d'heures et de dates peuvent intervenir tant au départ qu'à l'arrivée, imposées par les compagnies aériennes et entraînant un écourtement ou une prolongation du premier jour et du dernier jour du voyage, lesquels sont consacrés au transport international. Il est vivement recommandé au Client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour. Les horaires des vols charters ne sont communiqués par contrat que quelques jours avant le départ, par tous moyens (courrier, e-mail, téléphone), ne sont pas contractuellement garantis et peuvent être modifiés, même après confirmation. En cas de retard ou d'allongement du temps de transport dus au transport aérien, CAPITALES TOURS interviendra auprès de la compagnie aérienne pour qu'elle prenne en charge les frais d'hébergement et de restauration.

Pré-/post-acheminements : Les tarifs préférentiels aériens et ferroviaires pour les pré-/post-acheminements de province s'entendent sous toutes réserves de disponibilités et à conditions que la compagnie désignée continue d'opérer au départ de la ville de départ du Client. Certaines villes de départ ne sont proposées qu'en train/TGV 2<sup>nd</sup>e classe. Nous nous efforçons de confirmer la meilleure connexion possible pour le Client. Cependant, selon la date d'inscription ou de départ, les horaires et jours d'opération des vols internationaux et le remplissage des avions et/ou des trains, CAPITALES TOURS peut être amenée à confirmer un vol ou train la veille ou le lendemain du vol international. Ces vols ou trains ne sont ni modifiables, ni échangeables, ni remboursables. Tous frais ou rachat de billet dus à des retards aériens lors des pré-acheminements et/ou des post-acheminements, résultant de causes indépendantes de la volonté de CAPITALES TOURS, sont à la charge du Client.

Si le vol ou train prévu pour effectuer le pré-acheminement ou le post-acheminement est annulé ou retardé pour quelque raison que ce soit, les compagnies se réservent la possibilité d'assurer le transport par tout autre moyen. CAPITALES TOURS décline toute responsabilité en cas de retard et/ou d'annulation des pré-acheminements ou post-acheminements réservés directement par le Client, ayant des conséquences sur l'exécution du voyage objet du contrat.

Bagages : CAPITALES TOURS vous conseille de ne placer ni bijoux, ni objets de valeurs (appareil photos, caméscopes, papiers personnels, etc.), ni médicaments dans vos bagages enregistrés pour voyager en soute. Dans le cas contraire, nous vous conseillons d'effectuer une déclaration spéciale d'intérêt auprès de la compagnie aérienne lors de l'enregistrement, ce qui peut entraîner la facturation de frais spécifiques par la compagnie. En cas de perte, de livraison tardive ou d'avarie de bagages, n'oubliez pas de faire dès votre arrivée une déclaration auprès de la compagnie aérienne concernée et au plus tard 7 jours (avarie) et 21 jours (retard) à compter du jour où le bagage aurait dû vous être délivré. Vous devrez fournir en sus de cette déclaration : les billets d'avion, le bon de commande, la carte d'embarquement, le billet d'enregistrement des bagages et le devis de remplacement ou de réparation. Dans ces cas, la compagnie aérienne est responsable des dommages, en vertu de la Convention de Montréal du 28 mai 1999, qui comporte des limitations de garantie. Nous attirons votre attention sur le fait que nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables des objets oubliés lors de votre séjour et que nous ne nous chargeons pas de leur recherche et rapatriement. Leur surveillance incombe aux clients. D'autre part, nous ne pouvons être tenus pour responsables de la confiscation et/ou de la destruction, lors des contrôles de sûreté aéroportuaires, des objets considérés comme dangereux.

Forfait sans vol : Nos services débutent à destination, au moment de la prise en charge par notre correspondant local, et se terminent le dernier jour à l'issue du transfert vers l'aéroport. CAPITALES TOURS ne pourra être tenue pour responsable des conséquences pouvant affecter l'intégrité du forfait, en cas de modification d'horaire, de retard ou d'annulation de vol par exemple. En cas d'arrivée retardée sur place ou de départ avancé, les prestations non consommées (transfert, nuitée, repas, visites...) ne seront pas remboursées. Selon les circonstances, une (des) prestation(s) supplémentaire(s) pourra(ont) également être facturée(s).

## ARTICLE 7 - Hébergement :

La liste des noms d'hébergement (hôtels, lodges, résidences, campements ou bateaux) donnée à titre indicatif n'est donc pas définitivement fixée lors de la signature du contrat de voyages, qui oblige CAPITALES TOURS uniquement quant à la catégorie et la localisation de l'hébergement. Le Client est informé que la classification de son hébergement est mentionnée par référence aux normes locales (NL) de la destination, fixées par les autorités touristiques locales compétentes.

Chambre individuelle : Toute personne s'inscrivant et voyageant seule se verra logée en chambre individuelle et devra s'acquitter d'un supplément lors de la conclusion du contrat. Le supplément en chambre individuelle ne garantit pas un hébergement en chambre double à usage simple. Il est possible que la chambre ne dispose que d'un seul lit simple. Les chambres individuelles sont traditionnellement plus exigües, en nombre limité et parfois moins bien situées dans l'hôtel. Chambre double : Elle comporte deux lits jumeaux (dite chambre « twin »), et parfois un lit double. Chambre triple ou quadruple : Cette possibilité n'est pas disponible dans tous les pays et le Client en sera informé avant de conclure le contrat. Dans la plupart des hôtels, les chambres triples et quadruples correspondent à une chambre double dans laquelle est ajouté un ou deux lits d'appoint supplémentaire(s) (parfois lit de camp ou lit pliant, au confort sommaire), le plus souvent destinés à des enfants et ne convenant pas à un adulte : la surface et le confort initialement prévus pour deux personnes en seront réduits d'autant. En Amérique du Nord, les chambres triples et quadruples sont équipées de deux lits doubles avec une capacité maximum de 4 personnes. Les chambres dites « communicantes » sont disponibles dans certains établissements (parfois avec supplément) en nombre limité et sous réserve de disponibilité, dont l'attribution est faite en priorité et sur demande aux familles avec enfants. Occupation des chambres : Selon les usages de l'hôtellerie internationale et sauf mention contraire, les clients doivent libérer leur chambre avant midi le jour du départ et quelle que soit l'heure du départ. A l'arrivée, les chambres sont attribuées à partir de 14h00, quelle que soit l'heure d'arrivée.

Premier service : Il s'agit du premier service de restauration assuré dans le cadre du voyage fourni par CAPITALES TOURS et il ne s'agit donc pas des repas inclus dans le coût des prestations offertes par la compagnie aérienne. Dernier service : Il s'agit du dernier service de restauration assuré dans le cadre du voyage fourni par CAPITALES TOURS et il ne s'agit donc pas des repas inclus dans le coût des prestations offertes par la compagnie aérienne. Nos prestations ne comprennent pas les boissons, sauf mention contraire. Quand elle est incluse, l'eau en bouteille n'est pas garantie pour toutes les destinations ; elle peut être proposée en carafe, au verre ou en fontaine. La formule « Tout Compris » ou « All Inclusive » comprend en général les petits-déjeuners, déjeuners, dîners, snacks et boissons locales, selon le descriptif fourni par l'hôtelier. Cette formule ne signifie pas pour autant que tout est gratuit. Toutes les prestations qui ne sont pas précisées ne sont pas incluses dans la formule réservée. Les jus de fruits pressés sont généralement en supplément. Toutes les boissons importées, sauf mention contraire, sont payantes. Seul le descriptif fait foi.

Pourboires : Les pourboires aux guides et aux chauffeurs ne sont jamais inclus dans le prix sauf indication contraire, et sont laissés à l'appréciation des clients. Certains professionnels sont principalement rémunérés grâce aux pourboires récoltés en fin de circuit, mais peuvent l'annoncer en début de circuit selon les usages locaux.

## ARTICLE 8 - Paiement du prix :

Sauf mention contraire, un acompte d'au moins 30% du montant total du voyage et le montant de l'assurance complémentaire éventuellement souscrite sont demandés à l'inscription. Le paiement du solde du montant total du voyage devra être effectué au plus tard 40 jours avant la date du voyage. Si le versement n'a pas eu lieu à la date convenue, le voyage sera considéré comme étant annulé du fait du Client, ce qui entraînera de ce fait l'application des frais de résolution tels que prévus ci-dessous. CAPITALES TOURS ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du voyage, du séjour, du vol ou, d'une manière générale, des prestations, qui sont considérées comme annulées du fait du Client. Au cas où CAPITALES TOURS aurait accepté le versement d'un acompte à l'inscription inférieur à 30% du montant total du voyage, les frais de la résolution survenant plus de 30 jours avant le départ donneraient cependant lieu à la perception par CAPITALES TOURS d'une pénalité égale à 30% du montant total du voyage. Certaines offres peuvent faire l'objet de conditions de paiement dérogatoires, qui peuvent être plus restrictives (se reporter au support de l'offre concernée).

Pour toute inscription effectuée à moins de 40 jours avant la date de départ, le règlement de l'intégralité du prix du voyage est exigé. Les paiements sont effectués par tous moyens (avec une restriction pour les règlements par chèque bancaire qui ne sont acceptés qu'à plus de 30 jours du départ) et sont libératoires à la date du bon encaissement des fonds.

Le Client a la possibilité de payer comptant au moment de l'inscription : aucun escompte n'est applicable.

Cas particulier : Si le Client demande l'émission anticipée de ses billets d'avion, que cette demande intervienne au moment de l'inscription ou dans le délai compris entre l'inscription et 30 jours avant le départ, il doit payer, en complément de l'acompte, le montant total (taxes incluses) des billets d'avion.

Paiement par carte bancaire : CAPITALES TOURS accepte uniquement les cartes bancaires Visa ou Mastercard domiciliées en France ou Union Européenne. Pour les cartes bancaires domiciliées hors UE ou au Royaume-Uni, des frais de dossier supplémentaires seront facturés.

Paiement en chèques-vacances ANCV : CAPITALES TOURS est conventionné par l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances (ANCV) et accepte les chèques-vacances ANCV pour la France et les 26 autres pays membres de l'Union Européenne (Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède). Ils doivent être adressés par courrier recommandé ou remis en main propre à l'agence CAPITALES TOURS - 22 rue du Roi de Sicile 75004 PARIS, en mentionnant les références de votre voyage et/ou de votre facture. Le règlement en chèques-vacances est limité à 20% du montant total du voyage et viendra en déduction du solde de la facture. En cas de résolution d'un voyage du fait du Client ou de CAPITALES TOURS, les chèques-vacances ne sont pas remboursés. Un avoir pourra vous être attribué en fonction du délai entre la date de résolution et la date de départ, moyennant la retenue des frais incompressibles de dossier et de traitement ANCV, soit 4% du montant réglé en chèques-vacances.

Les règlements en espèces sont limités à 1 000 € par dossier, en application de la législation en vigueur.

#### **ARTICLE 9 - Résolutions par le Client :**

Conformément à l'article L 211-14-I du Code du Tourisme, le Client peut annuler le contrat à tout moment, moyennant le paiement des frais de résolution tels que stipulés ci-dessous. Toute demande de résolution émanant du Client devra être adressée à CAPITALES TOURS par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

Lorsque le Client a souscrit une assurance complémentaire auprès de CAPITALES TOURS, toute résolution donnera lieu à la retenue par la compagnie d'assurance du montant de l'assurance (prime) et des frais de dossier afférents, énoncés en paragraphe 16.

En cas de résolution survenant après l'émission du (des) billet(s), les frais retenus seront de 100 % du montant du (des) billet(s). Les barèmes ci-dessous s'appliqueront sur le montant des prestations restantes.

#### **Pour les voyages, circuits et séjours, comprenant un vol régulier :**

- Toute résolution survenant plus de 30 jours avant le départ donnera lieu à la retenue au profit de CAPITALES TOURS de 30% du montant total du prix du voyage.
- Toute résolution survenant entre 30 et 22 jours avant le départ donnera lieu à la retenue par CAPITALES TOURS de 50% du montant total du prix du voyage.
- Toute résolution survenant entre 21 et 9 jours avant le départ donnera lieu à la retenue par CAPITALES TOURS de 75% du montant total du prix du voyage.
- Toute résolution survenant moins de 9 jours avant le départ donnera lieu à la retenue par CAPITALES TOURS de 100% du montant total du prix du voyage.

#### **Pour les voyages, circuits et séjours, comprenant un vol low cost :**

- Toute résolution survenant plus de 35 jours avant le départ donnera lieu à la retenue au profit de CAPITALES TOURS de 100% du montant du (des) billet(s) + 50% du montant total des prestations restantes.
- Toute résolution survenant entre 35 et 15 jours avant le départ donnera lieu à la retenue par CAPITALES TOURS de 100% du montant du (des) billet(s) + 75% du montant total des prestations restantes.
- Toute résolution survenant moins de 15 jours avant le départ donnera lieu à la retenue par CAPITALES TOURS de 100% du montant total du prix du voyage.

#### **Pour les voyages, circuits et séjours, comprenant un vol spécial :**

- Toute résolution survenant plus de 30 jours avant le départ donnera lieu à la retenue au profit de CAPITALES TOURS de 50% du montant total du prix du voyage.
- Toute résolution survenant entre 30 et 22 jours avant le départ donnera lieu à la retenue par CAPITALES TOURS de 65% du montant total du prix du voyage.
- Toute résolution survenant entre 21 et 9 jours avant le départ donnera lieu à la retenue par CAPITALES TOURS de 85% du montant total du prix du voyage.
- Toute résolution survenant moins de 9 jours avant le départ donnera lieu à la retenue par CAPITALES TOURS de 100% du montant total du prix du voyage.

Ces frais de résolution ont été calculés en fonction de la date de résolution du contrat avant le début du voyage ou du séjour et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait de la remise à disposition des services de voyages concernés. Est considérée comme une annulation survenant moins de 9 jours avant le départ sur un vol régulier ou un vol spécial et moins de 15 jours avant le départ sur un vol low cost ou sur un programme spécifique, la non-présentation d'un passager le jour du départ (no-show) ou sa présentation sans les documents de voyage, passeport, carte d'identité, visa, carnet de vaccination et autres pouvant être nécessaires pour la réalisation du voyage concerné, ou encore son refus d'embarquer.

Toute modification ou annulation de prestations optionnelles réservées postérieurement à la réservation initiale et/ou en supplément du forfait prédefini dans le contrat donne lieu à l'application de frais à hauteur de 100% du prix de la prestation optionnelle, ce dès la réservation, sauf conditions plus favorables selon les prestataires.

Toute prestation non consommée ou partiellement consommée ne donnera lieu à aucun remboursement.

Lorsque cela est applicable, nos frais de gestion (15 € forfaitaires par personne) sont strictement non-remboursables en cas d'annulation.

La surcharge carburant (ou surcharge transporteur) YQ/YR fait partie intégrante du prix du (des) billet(s) et n'est plus remboursée par les compagnies aériennes. Elle sera donc retenue en cas d'annulation des participants ou pour non-présentation le jour du départ.

Pour tout visa déjà émis ou en cours de délivrance, les frais de visa et d'obtention ne sont pas remboursables, en cas d'annulation des participants ou pour non-présentation le jour du départ.

Conformément aux dispositions de l'article L 211-14 II du Code du Tourisme, le Client a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables (CEI) survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, entraînent des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le Client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

#### **ARTICLE 10 - Modifications par le Client :**

Toute demande de modification par le Client pourra entraîner la facturation de frais complémentaires. Il est précisé que la modification, même mineure, d'un voyage comportant un transport international et/ou domestique entraîne l'annulation du titre de transport nominatif, puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie de transport. L'émission du nouveau billet est soumise à disponibilité qui peut alors être avec ou sans supplément, dépendamment de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la catégorie tarifaire initiale. Certaines compagnies imposent des conditions plus restrictives (interdiction des cessions de contrat et des changements de noms, prénoms et titres de civilité). En tout état de cause, toute demande de modification fera l'objet d'un devis qui devra être accepté par le Client.

#### **ARTICLE 11 - Cession du contrat de voyage :**

Conformément aux articles R 211-7 et L 211-11, le Client peut céder le contrat (hors contrats d'assurance) à un tiers satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat, à condition d'en informer CAPITALES TOURS par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, au plus tard dans les 7 jours précédant le départ et d'acquitter les frais. De plus, le Client cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis de CAPITALES TOURS, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Hors cas particuliers de certaines compagnies imposant des conditions plus restrictives (interdiction des cessions de contrat et des changements de noms, prénoms et titres de civilité), les frais de cessions sont les frais réels retenus par les différents prestataires + 100 € par personne, représentant nos frais d'intervention.

#### **ARTICLE 12 - Résolutions ou modifications du fait de CAPITALES TOURS :**

##### **- Modification du fait de CAPITALES TOURS avant le départ :**

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à CAPITALES TOURS, le Client en sera immédiatement averti et informé de la faculté dont il dispose, soit de résoudre sans frais le contrat, soit d'accepter la modification proposée par CAPITALES TOURS. Il lui sera notamment précisé : les modifications apportées et s'il y a lieu leur répercussion sur le prix du voyage ou du séjour, le délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer sa décision, les conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé, s'il y a lieu l'autre prestation proposée en remplacement ainsi que son prix.

##### **- Annulation du fait de CAPITALES TOURS avant le départ :**

CAPITALES TOURS peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le Client des paiements effectués sans être tenue à une indemnisation supplémentaire si CAPITALES TOURS est empêchée d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables (CEI) et notifie la résiliation du contrat dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

#### **ARTICLE 13 - Responsabilité :**

CAPITALES TOURS ne peut être tenue pour responsable des cas de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au présent contrat ou encore du fait du Client ayant entraîné une inexécution totale ou partielle des prestations prévues. En conséquence, CAPITALES TOURS ne peut être tenue responsable d'éventuelles annulations ou inversion de visite entraînant la modification des programmes annexés au contrat, qui seraient imposées, sur place, par les pouvoirs publics notamment pour des raisons administratives, politiques ou de sécurité. La responsabilité de CAPITALES TOURS du fait de ses prestataires est limitée en fonction de l'appréciation de la responsabilité de ces derniers, selon leur droit local ou toute convention internationale applicable.

Conformément à l'article L 211-17-IV du Code du Tourisme, dans les cas où il n'existe pas de limitation de la responsabilité de nos prestataires résultant de conventions internationales bénéficiant également à notre agence, les dommages et intérêts versés par CAPITALES TOURS ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage, sauf dommages corporels, ou faute intentionnelle et par négligence.

Pour le bon déroulement du voyage et en cas de difficulté ou de non-conformité à signaler dans les meilleurs délais sur place, le Client bénéficie d'une assistance 7/7 jours et 24/24 heures, de la part du guide local et aux coordonnées du contact précisé sur le contrat de voyage et/ou dans le carnet de voyage. Lorsqu'une non-conformité est constatée sur place, le voyageur est tenu de la signaler à CAPITALES TOURS dans les meilleurs délais. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra exercer une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

CAPITALES TOURS ne peut être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le voyageur et non prévues au descriptif, ni des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du Client. CAPITALES TOURS conseille de prévoir un temps de connexion suffisant (minimum de 4 heures, de manière générale) et recommande à ses clients de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

Il est demandé au Client de se conformer aux horaires mentionnés sur la convocation et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douane, de police, de sécurité et aux procédures sanitaires mises en place par les aéroports et compagnies aériennes. Toute présentation ultérieure, pour quelque raison qu'il soit, à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais de résolution correspondants. De même durant les temps de transit et de correspondance dans les aéroports, il est demandé au Client de se rendre au plus vite au point d'embarquement suivant, dans les meilleurs délais.

Il est de la responsabilité du voyageur de respecter toutes les règles et consignes de sécurité. Le voyageur doit faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. CAPITALES TOURS fournit uniquement pour les ressortissants français les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays. Néanmoins, compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire dans certains pays, les informations délivrées par nos services peuvent ne pas être à jour. CAPITALES TOURS s'efforcera de communiquer au Client les informations disponibles les plus récentes, par téléphone ou courrier électronique ou courrier postal, si celles-ci venaient à être modifiées après l'inscription définitive du Client. Malgré la qualité des informations mises à la disposition des voyageurs, elles ne dispensent nullement le Client d'adopter une attitude prudente et de recueillir des conseils spécialisés ou de se faire confirmer les informations diffusées par CAPITALES TOURS qui ne peut en aucun cas se substituer aux médecins ou aux services de vaccinations de l'Institut Pasteur ou à la Santé Publique France ou au gouvernement français ou aux services consulaires/diplomatiques du (des) pays visité(s).

#### **ARTICLE 14 - Formalités :**

CAPITALES TOURS fournira uniquement pour les ressortissants français les informations disponibles à propos des formalités administratives et sanitaires obligatoires pour le franchissement des frontières mais ne sera pas responsable de leur obtention sauf indication contraire du contrat. Des informations générales sont disponibles sur différents sites Internet officiels de référence dont [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr). Les participants devront avoir pris soin d'être en règle avec les formalités d'entrée propres au(x) pays de destination et de transit. Si celles-ci n'étaient pas remplies au moment du départ du fait du Client, empêchant la réalisation du voyage, le montant du voyage ne pourrait être remboursé pour le participant concerné. Pour les étrangers et les binationaux y compris les ressortissants d'autres pays de l'Union Européenne, le voyageur devra par lui-même s'informer auprès des autorités consulaires des pays d'accueil et de transit, et effectuer les démarches d'obtention de visas éventuellement requis. Lorsque CAPITALES TOURS propose au Client, sans obligation, les services d'une agence partenaire spécialisée dans l'obtention de visas, CAPITALES TOURS n'est aucunement responsable des informations transmises et des relations entre le Client et le prestataire.

Les parents d'enfants mineurs sont tenus de se renseigner sur les formalités particulières à accomplir. Les compagnies aériennes peuvent refuser de transporter un mineur non accompagné ou subordonner leur transport à la réservation d'un billet avec une tarification particulière correspondant à leur prise en charge à bord. Des modifications sont susceptibles d'intervenir entre la publication des brochures de CAPITALES TOURS et la date de départ, et CAPITALES TOURS fera son possible pour transmettre à ses clients toute information accessible aux agences de voyages. En aucun cas CAPITALES TOURS ne vérifie les documents d'identité des voyageurs. Il incombe au voyageur de vérifier la validité de ses documents de voyage. Lorsque la copie de ces documents est sollicitée, c'est en vue de leur transmission aux compagnies aériennes ou maritimes ou ferroviaires ou aux services gouvernementaux d'immigration dans le(s) pays de destination.

Pièces d'identité et titres de voyage : CAPITALES TOURS ne délivre pas d'informations relatives aux documents établissant l'identité des clients ni leurs conditions d'obtention. Il appartient au voyageur de vérifier la conformité et la validité de sa pièce d'identité et des documents en sa possession. Pour voyager hors des frontières de la France métropolitaine, un passeport et/ou une carte nationale d'identité en bon état sont exigés. De manière générale, la prolongation automatique de la validité de la CNI française, désormais d'une durée de quinze ans au lieu de dix et pouvant présenter une date facialement expirée, n'est pas reconnue dans la grande majorité des pays européens : celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers. Dans tous les cas, un titre de voyage facialement périmé ou en mauvais état n'est pas accepté pour voyager.

Si votre pièce d'identité ne présente pas une validité suffisante pour votre voyage, veuillez à effectuer les démarches pour la faire renouveler le plus tôt possible. De même pour l'obtention de votre (vos) visa(s), veuillez à prendre en compte les délais de dépôt de dossier et de délivrance par les autorités consulaires. A défaut d'une pièce d'identité valable et/ou d'un visa valable, des frais d'annulation jusqu'à 100 % du montant total du voyage seront retenus et CAPITALES TOURS ne pourra être tenue comme responsable.

Il appartient uniquement aux autorités de police de l'air et des frontières de décider de l'embarquement ou non des passagers. De même, il appartient exclusivement aux autorités d'immigration à destination d'accepter ou non des passagers arrivant sur leur territoire, même munis d'un visa.

#### **ARTICLE 15 - Aptitude à certains voyages, accessibilité et formalités sanitaires :**

CAPITALES TOURS invite les clients à se reporter au descriptif de certains voyages, circuits ou séjours qui dans certains cas, exige une condition et une autonomie physiques particulières des participants, avant de choisir leur destination. Pour entrer dans certains pays, le Client devra vérifier les formalités sanitaires requises auprès de l'Institut Pasteur ([www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr)) ou sur le site du Ministère français des Affaires Etrangères qui offre la possibilité de consulter des fiches par pays relatives à son voyage (<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs>). Il appartient au voyageur de s'assurer qu'il est à jour des vaccinations recommandées par l'Institut Pasteur et des vaccinations exigées par le (s) pays de destination pour effectuer son voyage.

Nos circuits, séjours, croisières et autotours ne sont pas adaptés aux personnes à mobilité réduite (PMR). Les clients doivent être autonomes et ne pas avoir besoin de l'assistance d'un tiers dans leurs déplacements. Les guides ne sont pas habilités à prendre en charge des PMR ou atteintes de tout autre handicap. Les hôtels de nos circuits/séjours ne possèdent pas tous d'ascenseurs et leurs accès ne sont pas tous adaptés aux PMR. Pour toute personne atteinte d'un handicap moteur, visuel ou auditif, il est impératif de nous informer du type de handicap et du niveau d'autonomie avant toute réservation, afin que nous puissions vérifier l'accessibilité à notre voyage. Préalablement à toute inscription, il est impératif d'indiquer par écrit à CAPITALES TOURS, toutes précisions ou particularités utiles concernant le voyageur et susceptibles d'affecter le déroulement du voyage (personne à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant ou présentant un autre handicap pouvant nécessiter une assistance particulière, transport de traitement médical et/ou de matériel médical, allergies, régimes alimentaires spéciaux, etc.).

Pour toute assistance spécifique dans les aéroports, notamment l'assistance et la mise à disposition d'un fauteuil roulant, merci de nous consulter. De même pour le transport de matériel médical spécifique (appareillages, médicaments, seringues, etc.), merci de prendre contact avec notre équipe dans des délais suffisants. Ces services spéciaux font l'objet d'une demande particulière auprès des compagnies aériennes et sont soumises à conditions et/ou supplément tarifaire. Ces dernières ont toute latitude d'accepter ou de refuser les demandes de services spéciaux. Avant l'embarquement, les compagnies aériennes peuvent exiger des femmes enceintes un certificat médical mentionnant notamment le terme de leur grossesse. Dans tous les cas, les compagnies aériennes peuvent refuser le transport des femmes enceintes. Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont pas acceptés dans les voyages ou séjours proposés par CAPITALES TOURS.

#### **ARTICLE 16 - Assurance :**

Les programmes de CAPITALES TOURS n'incluent pas les assurances complémentaires et facultatives Annulation ou Multirisques qui peuvent être souscrites en sus. CAPITALES TOURS recommande vivement la souscription de l'un de ces contrats qui vous permettra d'être pris en charge en cas d'incident, accident ou décès des voyageurs/de leurs proches, selon déclaration et après étude par l'assureur en fonction et adéquation des garanties. En cas de souscription, toute annulation donnerait lieu aux frais suivants :

- Assurance annulation avec extension de garanties spéciales Covid : 2,8% par personne du montant total TTC du voyage (montant de l'assurance annulation), hors frais de visa + 80 € de frais de dossier par personne ;

- Assurance multirisques avec extension de garanties spéciales Covid : 4,5% par personne du montant total TTC du voyage (montant de l'assurance multirisques), hors frais de visa + 80 € de frais de dossier par personne.

Le cas échéant, les frais de gestion (15 € par personne) et les frais de visa éventuel ne sont jamais remboursables.

En sus de ces montants, la compagnie d'assurance retient une franchise, en fonction de la nature du sinistre, précisée dans les conditions de garantie remises avec le bulletin d'inscription.

#### **ARTICLE 17 - Réclamations :**

En application des dispositions de l'article L 211-16-II du Code du Tourisme, le voyageur informera l'organisateur (CAPITALES TOURS) et/ou, le cas échéant, le détaillant (l'agence de voyages qui lui a vendu le séjour), dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. Le voyageur peut adresser des messages, des demandes ou des plaintes en rapport avec l'exécution du contrat directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage ou le séjour a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à CAPITALES TOURS dans les meilleurs délais. Aux fins du respect des dates butoirs ou des délais de prescription, la date de réception par le détaillant, des messages, demandes ou plaintes est réputée être la date de réception par CAPITALES TOURS. Le voyageur peut saisir directement CAPITALES TOURS par téléphone au +33 (0)1 42 71 22 44 ou par email à l'adresse [paris@capitales-tours.com](mailto:paris@capitales-tours.com). Les messages, demandes ou plaintes sont traitées du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 09h30 à 17h00. En dehors de ces horaires, ceux-ci seront traités le premier jour ouvré suivant.

Lorsque l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Toute réclamation devra être effectuée par le Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans les meilleurs délais sur place ou dans le mois suivant la fin des prestations, accompagnée de toutes pièces justificatives. Tout dossier incomplet ou envoyé au-delà du délai d'un mois ne pourra faire l'objet d'un traitement rapide et efficace. Aucune réclamation introduite plus de deux ans après le voyage ne sera recevable. Après avoir saisi le service clients de CAPITALES TOURS et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 30 jours, le Client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Les consommateurs résidant au sein de l'Union Européenne ont la possibilité d'introduire leur réclamation sur la plateforme de règlement des litiges en ligne à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR> et en renseignant comme adresse de contact : [paris@capitales-tours.com](mailto:paris@capitales-tours.com)

#### **ARTICLE 18 - Circonstances exceptionnelles et inévitables (CEI) :**

Une circonstance exceptionnelle et inévitable est un événement extérieur aux parties, ayant un caractère imprévisible et insurmontable qui empêche, soit le voyageur, soit les accompagnateurs, soit l'organisateur, soit le détaillant, soit l'un des prestataires de services concernés, d'exécuter toute ou partie des services de voyage prévus par le contrat. Il en sera ainsi, en cas d'émeute, insurrection, prohibition quelconque édictée par les autorités publiques ou gouvernementales, conditions climatiques, géographiques, sanitaires ou politiques, sur le lieu de destination ou de transit ou à proximité immédiate de ce lieu, susceptibles d'avoir des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. La faculté de résolution du contrat édictée par l'article L 211-14-II du Code du Tourisme est appréciée au regard de critères objectifs et indépendant des parties sur la base, notamment, des recommandations du Ministère français des Affaires Etrangères.

#### **ARTICLE 19 - Objets oubliés :**

CAPITALES TOURS attire l'attention de leur aimable clientèle sur le fait que l'organisateur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des objets oubliés et qu'il ne se charge pas de leur recherche et de leur rapatriement. Le client est seul responsable de tous ses effets personnels, même laissés dans le véhicule de transport, la chambre d'hôtel ou la cabine du bateau.

#### **ARTICLE 20 - Croisières :**

Le commandant de bord possède les pouvoirs les plus étendus pour procéder à toutes modifications de trajets, notamment en raison des conditions météorologiques ou pour porter assistance. Le voyageur est soumis au pouvoir disciplinaire du commandant du navire et se doit de respecter le règlement de bord affiché dans les coursives et dont un exemplaire se trouve dans chaque cabine. Un passager qui se trouverait dans des conditions telles qu'il ne pourrait affronter ou poursuivre la croisière ou qui constituerait un danger pour la sécurité du navire, la santé ou l'intégrité du navire, de l'équipage ou des autres passagers, ou si son comportement est de nature à compromettre la jouissance paisible de la croisière pour les autres passagers, pourrait se voir infliger les mesures disciplinaires suivantes : refus d'embarquement, débarquement du passager dans un port intermédiaire, consignation à bord lors des escales, refus d'accès à certaines parties du navire ou à certaines activités.

Les compagnies de croisières ne disposant pas de services médicaux suffisamment équipés, les femmes enceintes de plus de 24 semaines, ou arrivant à ce terme pendant la croisière, pourraient se voir refuser l'accès à bord. Pour les mêmes raisons, elles peuvent exiger un certificat médical d'aptitude à voyager pour les personnes âgées de plus de 75 ans.

Les horaires en escale doivent être respectés par les passagers scrupuleusement : les navires ne retardent pas leur départ et tout retardataire s'exposerait à ne pas pouvoir regagner le navire.

Par tradition, les pourboires au personnel de bord font l'objet d'un règlement en espèce à régler sur place et sont calculés par jour et par personne.

#### **ARTICLE 21 - Autotours :**

Dans le cadre des autotours, nous vous rappelons que seule la catégorie de véhicule est contractuelle. Lors de la prise en charge du véhicule, le voyageur doit impérativement procéder à l'examen du véhicule et signaler au loueur tout défaut qu'il pourrait constater, y compris sur les pneumatiques. Le voyageur doit respecter les dates et heures de prises en charge et signaler immédiatement tout retard à peine de voir la location annulée. Les véhicules loués doivent être restitués aux dates et heures prévues avec le plein de carburant. Le conducteur doit pouvoir présenter un permis de conduire à son nom et devra également fournir une carte de crédit valable à son nom. En cas de pluralité de conducteurs, chacun doit fournir son permis de conduire. Il est de la responsabilité de chaque conducteur de respecter les règles du code de la route local.

#### **ARTICLE 22 - Données personnelles :**

Les données personnelles du Client sont utilisées par CAPITALES TOURS dans le cadre de l'exécution du contrat de voyage souscrit et également aux fins de prospection commerciale. Pour toute demande ou renseignement concernant le traitement des données personnelles du Client, veuillez consulter notre charte de confidentialité à l'adresse : [www.capitales-tours.com](http://www.capitales-tours.com) rubrique « Charte RGPD ».

Nous vous rappelons que vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition et de portabilité des données vous concernant en application des dispositions de la Loi N°2018-493 du 20 juin 2018. Ces droits s'exercent auprès de CAPITALES TOURS, par courrier adressé au 22 rue du Roi de Sicile, 75004 Paris, ou par courriel à [paris@capitales-tours.com](mailto:paris@capitales-tours.com). En tant que client, vous êtes susceptibles également de recevoir nos offres commerciales.

#### **ARTICLE 23 - Loi applicable :**

Le contrat de voyage conclu entre le Client et CAPITALES TOURS, et ses suites, sont soumis au droit français. Le Tribunal de Commerce de Paris est seul compétent en cas de litige et de contestation de ces conditions particulières de vente.

*Conditions générales et particulières de vente - Edition du 15/10/22 : applicables à toute réservation effectuée à compter du 15/10/2022 et valables jusqu'à nouvelle mise à jour, la date d'édition faisant foi.*

### **Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait**

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du Code du Tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du Tourisme. CAPITALES TOURS ainsi que le détaillant (le cas échéant) seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, CAPITALES TOURS dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le Code du Tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. CAPITALES TOURS a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (15 avenue Carnot 75017 Paris, [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel), tél. : 01 44 09 25 35 ou 01 44 09 88 00) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de CAPITALES TOURS.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031632248>

En cas de vente par un détaillant, les coordonnées de ce dernier ainsi que celles de l'organisme auprès duquel il a souscrit une protection contre l'insolvabilité (garantie financière) vous sont communiquées sur le contrat de vente.

# FORMALITES SPECIALES COVID-19

## CONDITIONS D'ENTREE ET DE SORTIE DE TERRITOIRE EN FRANCE ET A DESTINATION

CAPITALES TOURS se conforme aux directives gouvernementales, tant en France qu'à l'étranger, et informe ses Clients des différentes consignes générales et mesures obligatoires, mises en place par nos différents partenaires français et locaux, afin de voyager dans les meilleures conditions possibles et d'assurer la protection de la santé de chacun.

**Veillez à bien prendre connaissance de toutes les dispositions obligatoires avant votre départ afin d'avoir le temps nécessaire pour accomplir toutes les formalités.**

Dans un contexte toujours fortement évolutif, nous vous recommandons vivement de vérifier régulièrement auprès des autorités compétentes, notamment le Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères et l'Institut Pasteur, les différentes conditions d'entrée inhérentes à chaque destination de séjour et de transit, avant la date de votre départ.

Sites de référence : Institut Pasteur ([www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr)) et Ministère français des Affaires Etrangères qui offre la possibilité de consulter des fiches par pays relatives à son voyage (<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs>)

À tout moment, vous pourrez être soumis à un examen médical (dépistage thermique, test RT-PCR ou antigénique, ...).

Plusieurs pays exigent la souscription d'une assurance Multirisques avec extension de garanties couvrant les sinistres liées au Covid. Cette assurance est donc obligatoire et doit couvrir la totalité de votre voyage. CAPITALES TOURS propose ce type d'assurance que vous pouvez souscrire en option, au moment de votre inscription (nous consulter pour le prix et les détails du contrat). Autrement, il vous faudra impérativement la contracter par ailleurs et pouvoir fournir une attestation au moment de votre inscription et de votre départ en voyage. Nous attirons votre attention sur le fait que les assurances liées aux cartes bancaires ne sont pas suffisantes, le Covid-19 étant classé comme épidémie/pandémie faisant partie des exclusions de garantie par les assureurs.

Plusieurs pays imposent également le téléchargement d'une application géolocalisante sur téléphone portable, dès l'arrivée à destination, et/ou un nouveau test PCR, sur place avant de quitter le pays, aux frais exclusifs du voyageur.

Si une destination exige une vaccination et la présentation d'un passeport vaccinal ou pass sanitaire, vous ne pourrez pas vous y soustraire pour pouvoir entrer dans le pays de destination/transit, au même titre qu'un visa.

De même, les compagnies aériennes pouvant exiger des formalités supplémentaires, nous vous recommandons également de vérifier les conditions de voyage sur leurs vols, directement sur le site Internet de chaque transporteur et de manière régulière. Les compagnies aériennes ont le droit de refuser l'embarquement aux voyageurs présentant des symptômes de Covid-19.

**LE PORT DU MASQUE CHIRURGICAL EST OBLIGATOIRE DANS LES AEROPORTS ET LES AVIONS A COMPTER DU 11 MAI 2020. LE MASQUE DOIT ETRE CHANGE TOUTES LES 4 HEURES, EN COMPTANT LE TEMPS D'ATTENTE A L'AEROPORT.**

Tous les passagers sont tenus de porter un masque chirurgical (ou un masque filtrant FFP1, FFP2 ou FFP3) dans l'aéroport et pendant leur vol. Les passagers peuvent se voir refuser l'embarquement s'ils ne portent pas de masque chirurgical homologué.

**ATTENTION** : Certaines compagnies aériennes exigent le port d'un masque filtrant FFP2. Un masque chirurgical non-homologué peut constituer un refus d'embarquement.

**Retenez bien que, dans la situation actuelle, les règles d'entrée pour diverses destinations peuvent changer à court terme, avec effet immédiat, jusqu'à la dernière minute et sans aucun préavis. Le jour du départ, il appartient au voyageur de s'assurer qu'il remplit toutes ces conditions, sans aucune dérogation possible, pour effectuer son voyage. Autrement, tout défaut de visa, d'assurance et tout refus de vaccination et de soumission aux différents tests médicaux obligatoires ne constituent pas des motifs légitimes d'annulation et de remboursement sans frais. Ainsi, le Client se verra appliquer les frais contractuels de résolution jusqu'à 100% du montant total du voyage.**

Nous restons en veille étroite et constante quant à l'évolution de la situation sanitaire en France, mais également à l'international, afin de vous informer sur les conditions de votre voyage. Cela ne vous dispense aucunement de vérifier et compléter les informations communiquées.

**Avant de partir, pensez à inscrire votre voyage sur Ariane**, l'application du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères. Tous les ressortissants français, qu'ils vivent sur le territoire national ou à l'étranger, peuvent s'inscrire sur Ariane pour enregistrer un voyage touristique, personnel ou professionnel d'une durée de moins de 6 mois. Si la situation du pays le justifie, vous recevrez ainsi par e-mail ou SMS des informations et des consignes de sécurité. La personne de contact désignée sur votre compte pourra également être prévenue le cas échéant.

Site Internet : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

**Date et signature, précédées de la mention « Lu et approuvé » :**