

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 (détaillant) 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 le Client final ou aux agences intermédiaires (détaillants) : 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 en vertu de l'article R 211-3 du Code du Tourisme.

Certaines dispositions des présentes conditions ne s'appliquent pas aux ventes de voyages individuels « sur mesure ». Les dispositions spécifiques sont communiquées au Client à l'inscription/réservation.

ARTICLE 1 - Objet et portée des conditions de vente :

Les présentes conditions de vente sont applicables aux ventes effectuées à partir du 01/07/19 pour des départs compris entre le 01/01/20 et 31/12/20.

ARTICLE 2 - Validité et acceptation des conditions de vente :

L'achat de voyages, de séjours, de prestations proposées en brochure ou sur mesure entraîne l'entière adhésion du Client à ces conditions générales et particulières de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions. Les informations communiquées au Client peuvent être modifiées par écrit avant la date de l'inscription/réservation ou après celle-ci dans les conditions énoncées ci-dessous.

ARTICLE 3 - Inscription :

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.

Si, au moment de l'inscription, la disponibilité du séjour ou de certaines prestations n'est pas certaine, le Client en serait informé par CAPITALES TOURS ou le détaillant qui confirmera, selon le cas, la disponibilité ou l'indisponibilité du séjour ou de la prestation dans un délai de 7 jours. En cas d'indisponibilité, l'inscription sera caduque et l'acompte sera remboursé au Client, à l'exclusion de tout autre montant.

Les excursions présentées dans les brochures ne peuvent être réservées qu'en complément d'un circuit, d'un séjour ou d'un voyage à la carte. Il est impossible de s'inscrire à une excursion seule.

ARTICLE 4 - Prix :

Le prix forfaitaire est fixé par participant au voyage pour l'ensemble des prestations convenues. Cependant, conformément aux conditions générales de vente, ce prix pourra être révisé selon la clause 5 ci-après, en application des dispositions de l'article R 211-8 du Code du Tourisme ou modifié pour les motifs prévus au paragraphe 5 suivant.

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, 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 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.

Les détaillants se réservent le droit de facturer des frais qui leur sont propres tels que les frais de dossier, frais de service ou autre : se renseigner auprès de son détaillant.

ARTICLE 5 - Révision de prix :

Les prix indiqués dans nos brochures ont été déterminés en fonction des données économiques en vigueur au 01/08/19. Les prix indiqués dans nos devis sont déterminés en fonction des données économiques en vigueur à la date de la proposition.

Tous nos prix sont TTC, les montants affichés dans la brochure ou dans le contrat de vente correspondent à ceux que vous paierez effectivement.

En application des dispositions de l'article L 211-12 du Code du Tourisme, les prix peuvent évoluer à la hausse comme à la baisse. 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 si elles sont 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.

- 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, les taxes de séjour, les taxes de sortie de territoire, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ;

- des taux de change en rapport avec le contrat (parité euro/dollar américain ou devise locale).

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 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.

Identité du transporteur : Pour ses voyages, CAPITALLES TOURS confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, vols low cost ou vols affrétés (dits « spéciaux » ou « charter »). Une liste par destination figure dans la brochure en pages 75 et 76, et sur la page du voyage sous la rubrique « TRANSPORT », conformément au Règlement (CE) n° 2111-2005 et aux articles R 211-15 et suivants du Code du Tourisme. CAPITALLES TOURS a recourt aux services des compagnies aériennes régulières 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.

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. Les horaires des vols charters ne sont communiqués par contrat que quelques jours avant le départ, par tous moyens (fax, 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, CAPITALLES TOURS interviendra auprès de la compagnie aérienne pour qu'elle prenne en charge les frais d'hébergement et de restauration.

Bagages : CAPITALLES 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 lors des contrôles de sûreté aéroportuaires des objets considérés comme dangereux.

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 CAPITALLES 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. 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 avec 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 : 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 certaines 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 78 usages de l'hôtellerie internationale, 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 du circuit selon les usages locaux.

ARTICLE 8 - Paiement du prix :

Un acompte de 30% du montant total du voyage et le montant de l'assurance complémentaire multirisques éventuellement souscrite sont demandés à l'inscription. Le paiement du solde du montant total du voyage devra être effectué au plus tard un mois 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. 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.

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.

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.

Toute résolution donnera lieu à la retenue du montant de l'assurance et des frais de dossier 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).

Pour les voyages, circuits et séjours prédéfinis en brochure, 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 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 voyage.

- Toute résolution survenant moins de 8 jours avant le départ donnera lieu à la retenue par CAPITALES TOURS de 100% du montant total du voyage.

Pour les voyages, circuits et séjours prédéfinis en brochure, 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 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 voyage.

- Toute résolution survenant moins de 8 jours avant le départ donnera lieu à la retenue par CAPITALES TOURS de 100% du montant total du voyage.

Pour la croisière sur le Mékong en brochure :

- 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 voyage.
- Toute résolution survenant entre 21 et 9 jours avant le départ donnera lieu à la retenue par CAPITALES TOURS de 80% du montant total du voyage.
- Toute résolution survenant moins de 8 jours avant le départ donnera lieu à la retenue par CAPITALES TOURS de 100% du montant total du voyage.

Pour la croisière en Polynésie française en brochure :

- Toute résolution survenant plus de 45 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 45 et 22 jours avant le départ donnera lieu à la retenue par CAPITALES TOURS de 50% du montant total 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 voyage.
- Toute résolution survenant moins de 8 jours avant le départ donnera lieu à la retenue par CAPITALES TOURS de 100% du montant total du voyage.

La surcharge carburant (ou surcharge transporteur) YQ/YR 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.

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 survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont 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. 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 modification de noms, prénoms et titres de civilité, auprès des compagnies aériennes et de nos prestataires sont facturés comme suit :

- Jusqu'à 7 jours du départ : frais réels retenus par les différents prestataires + 80 € par personne, représentant nos frais d'intervention,
- Moins de 7 jours du départ : frais de résolution énoncés au paragraphe 9.

En tout état de cause, toute demande de modification fera l'objet d'une cotation qui devra être acceptée 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 & Nombre minimal de participants non atteint : CAPITALES TOURS peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le Client des paiements effectués sans être tenue à une indemnisation supplémentaire si :

- Le nombre de personnes inscrites pour le voyage est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que la résolution du contrat est notifiée au voyageur : vingt jours avant le début du voyage dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours, sept jours avant le début du voyage dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours, et quarante-huit heures avant le début du voyage dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours.
- CAPITALES TOURS est empêchée d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables 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 tenu 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.

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 3 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 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.

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. 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. Les participants devront avoir pris soin d'être en règle avec les formalités d'entrée propres au(x) pays de destination ou 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 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 ou de transit, et effectuer les démarches d'obtention de visas éventuellement requis. 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. Lorsque la copie de ces documents est sollicitée, c'est en vue de leur transmission aux compagnies aériennes ou maritimes.

ARTICLE 15 - Aptitude à certains voyages :

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, merci de vérifier les formalités sanitaires auprès de l'Institut Pasteur (www.pasteur.fr) ou sur le site du Ministère français des Affaires Etrangères qui vous offre la possibilité de consulter des fiches par pays relatives à votre 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 pour effectuer son voyage.

Préalablement à toute inscription, il est impératif d'indiquer par écrit à CAPITALES TOURS, toutes précision ou particularité utile concernant le voyageur et susceptible 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.). Les compagnies aériennes 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.

Les Compagnies aériennes disposent de services adaptés aux personnes à mobilité réduite. Dans cette hypothèse, merci de nous contacter pour que nous puissions programmer l'assistance nécessaire en fonction du handicap.

ARTICLE 16 - Assurance :

Les programmes de CAPITALES TOURS n'incluent pas l'assurance complémentaire et facultative multirisques qui peut être souscrite en sus. CAPITALES TOURS recommande vivement la souscription de ce contrat 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 : 4,5% par personne du montant total TTC du voyage hors frais de visa (montant de l'assurance multirisques) + 80 € de frais de dossier par personne.

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) ou 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 01 42 71 22 44 ou par email à l'adresse paris@capitales-tours.com.

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 toute 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

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

ARTICLE 18 - Circonstances exceptionnelles et inévitables :

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 ou du service de voyage prévu 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 qu'ils ne peuvent en aucun cas être tenus pour responsables des objets oubliés et qu'ils ne se chargent pas de leur recherche et de leur rapatriement.

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 - 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

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. En tant que client, vous êtes susceptibles également de recevoir nos offres commerciales.

ARTICLE 22 - Loi applicable :

Le contrat de voyage conclu entre le Client et CAPITALES TOURS est soumis au droit français.

Conditions générales et particulières de vente – Edition du 01/08/2019 : applicables à toute réservation effectuée à compter du 01 août 2019 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. CAPITALLES 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, CAPITALLES 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. CAPITALLES 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, tél. : 01 44 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de CAPITALLES 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.