

Préparez VOTRE VOYAGE !

RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

FORMALITÉS

Les formalités d'entrées sont données à titre indicatif, pour les ressortissants français et peuvent changer sans préavis. Pour des séjours de longues durées, un visa peut s'avérer nécessaire. Consultez les ambassades ou consulats. De plus, certains pays exigent la présentation d'une attestation d'assurance couvrant la durée du voyage, n'oubliez pas de vous en munir lors du passage des formalités. Il vous appartient de vérifier au préalable si votre destination est concernée. Partez tranquille, en vous inscrivant sur le **portail Ariane** pour rester en contact avec vos proches à tout moment, inscription gratuite sur : <https://pastel.Diplomatie.Gouv.Fr/fildariane/dyn/protected/accueil/formaccueil.html>
Une copie du passeport valide doit obligatoirement être fournie à la réservation.

SANTÉ

Les formalités sanitaires restent sous l'entière responsabilité du client. DTPolio à jour et vaccins contre Hépatite A, Hépatite B, Tétanos et Typhoïde sont recommandés pour tous les pays.

* Si vous avez effectué un séjour préalable dans certains pays d'Afrique ou d'Amérique du Sud, le vaccin contre la Fièvre Jaune peut devenir obligatoire. Au Népal, Tibet, Pérou et Bolivie les altitudes sont élevées : consultez votre médecin avant votre départ. Reportez-vous également aux conditions de vente 17/. Assurance - Assistance : il est impératif de disposer d'un contrat d'assistance ou d'une assurance permettant de couvrir tous les frais médicaux (opération, hospitalisation ou rapatriement).

- **Allergies et restrictions alimentaires** : Dès la réservation de votre voyage, il est nécessaire de nous signaler toute allergie ou restriction alimentaire spécifique. Bien que nous transmettions ces informations à nos prestataires, nous ne pouvons garantir l'absence totale d'allergènes dans les repas servis durant votre séjour. Nous vous recommandons donc de prendre vos précautions personnelles si nécessaire.

- **Responsabilité et prise en charge** : Nous faisons notre possible pour répondre aux demandes particulières liées aux régimes alimentaires spécifiques (allergies, intolérances, choix alimentaires). Toutefois, les repas sont préparés par des prestataires indépendants et Visiteurs ne peut être tenu responsable en cas de non-respect des consignes transmises. Il est conseillé aux voyageurs concernés de prévoir des alternatives adaptées à leurs besoins. Selon les destinations, le changement de régime alimentaire sur place n'est pas toujours possible et/ou des frais supplémentaires pourront vous être facturés en cas de modification de menu. (Voir Conditions de vente, Art. 8)

VOTRE ARRIVÉE À DESTINATION

Selon les pays, nous sommes amenés à utiliser plusieurs compagnies aériennes avec des horaires différents. En fonction des horaires d'arrivées, nous pourrions regrouper plusieurs arrivées, ce qui entraîne un délai d'attente à l'aéroport ou bien vous proposer, avec supplément, un transfert séparé et éventuellement une chambre d'hôtel si cela est nécessaire. De même, ne sont pas inclus, les transferts aéroport / hôtel A/R et les visites des premiers et derniers jours pour les clients ne voyageant pas sur les mêmes créneaux horaires que le reste du groupe.

BAGAGES

Pour un meilleur confort dans les bus, sur place à destination, 1 valise par personne + 1 bagage à main sous forme de sac souple ou sac à dos (pas de valisette à roulette). La franchise des bagages pour les vols intérieurs est très souvent inférieure à la franchise bagage des vols internationaux et souvent limitée à 15 kg/pers. et susceptible de variation sans préavis.

NOS CIRCUITS

Ils comportent, parfois, de fréquents levers matinaux et des parcours en autocar fatigants, mais indispensables à la découverte de certains sites. Les routes encombrées sont parfois en état moyen, ceci pouvant allonger le temps de parcours. Le nombre de personnes minimum et maximum par circuit est indiqué, à titre indicatif, dans chaque descriptif de chaque circuit ; il s'entend par véhicule et hors « date promotion ». La capacité des véhicules dépend du nombre de voyageurs ; et l'autocar est toujours adapté en fonction de ce nombre. Voyager en « petit groupe » n'est pas synonyme de plus de confort. Les autocars utilisés à destination n'ont pas les mêmes standards qu'en France (pas de réfrigérateur, ni de WC à bord) et certains n'ont qu'une seule porte à l'avant. Si la majorité d'entre eux sont de construction récente, avec air conditionné ; toutefois, il se peut qu'en période chargée, un car plus ancien soit utilisé. Dans tous les cas, vous apprécierez la prudence et la gentillesse de nos chauffeurs. Nos circuits sont déconseillés et non adaptés aux personnes à mobilité réduite et aux enfants de moins de 12 ans.

VOLS INTÉRIEURS, TRAINS ET TRANSPORTS LOCAUX

Un parcours en transport local prévu dans l'itinéraire peut être annulé ou modifié sans préavis et remplacé par un autre mode de transport ou trajet routier. Le Notre correspondant local s'efforcera de trouver une alternative satisfaisante. Les horaires peuvent être très matinaux et avant l'ouverture des restaurants pour le petit déjeuner, dans ce cas un café ou un thé vous sera proposé.

KILOMÉTRAGE ET TEMPS DE ROUTE

Ils sont donnés à titre indicatif et peuvent varier selon les pays, l'état des routes ou des pistes, des conditions climatiques et des impondérables pouvant survenir.

HÔTELLERIE / RESTAURATION

À l'exception de quelques pays, les hôtels n'ont ni les standards européens, ni une uniformité d'une ville à l'autre. Leur catégorie est parfois inférieure à celle de l'occident. Les hébergements que nous avons sélectionnés se rapprochent des standards occidentaux. Par ailleurs, pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre. Les hôtels mentionnés sont à titre indicatif et peuvent être remplacés par un hôtel de catégorie similaire sans que vous en soyez informés au préalable, y compris pour des extensions après un circuit. En période chargée, pour des raisons de disponibilités hôtelières limitées à certaines étapes, le logement peut exceptionnellement s'effectuer dans une ville à proximité et non dans celle indiquée. Ceci afin de vous assurer un meilleur confort. Des départs matinaux ou des arrivées tardives dans les hôtels peuvent se produire : dans ce cas, le repas prévu (petit déjeuner ou dîner) ne pourrait être fourni, bien qu'il soit indiqué dans le descriptif et ne fera l'objet d'aucun remboursement. Les repas sont la plupart du temps présentés sous forme de buffet et sont composés différemment selon la catégorie de l'hôtel. Les boissons ne sont pas incluses, y compris l'eau durant les repas (sauf indication contraire sur le descriptif du circuit) ; dans la plupart des pays, les hôtels ne fournissent pas d'eau en carafe. La formule « Tout Inclus » signifie, en règle générale : petit déjeuner, déjeuner, dîner, snacks et boissons. Attention, cette formule ne signifie pas pour autant que tout est gratuit. Dans certains hôtels, la formule « Tout Inclus » peut se terminer au moment de la libération de la chambre et non jusqu'au départ de l'hôtel.

GUIDES OU ACCOMPAGNATEURS

La présence d'un guide ou d'un transfériste (le cas échéant) n'est assurée qu'à compter de l'arrivée dans le pays de destination. Il peut arriver qu'il y ait plusieurs guides pour un même voyage, cela dépend des itinéraires ou du nombre de participants. Les guides sélectionnés pour vous accompagner sont des professionnels. Ils parlent le français (sauf mention guide anglophone/hispanophone), adorent leur pays et c'est avec beaucoup de gentillesse qu'ils vous le feront découvrir. Il se peut qu'à certaines étapes et sur certains sites, un guide officiel local remplace votre guide habituel, ce dernier n'ayant pas le droit de faire de commentaire sur le site en question. Certains circuits, peuvent être encadrés par des accompagnateurs parlant français : c'est le cas au Japon par exemple (Circuits Immersion au Japon) ; l'accompagnateur n'est pas un guide touristique, il n'a ni la formation ni la connaissance d'un guide touristique certifié. Il saura cependant vous aider à vous orienter ou conseiller le cas échéant.

LES VISITES

En cas de manifestation, fête ou de décision gouvernementale l'accès à certains lieux touristiques pourraient être restreint, sans que nous en ayons eu connaissance au préalable. L'ordre des visites pourra être modifiée, inversée ou décalée en fonction des impératifs locaux. De même, nous nous réservons le droit de modifier les itinéraires dans les cas où des musées sont fermés, en travaux ou pour toute raison interdisant l'accès aux sites ou musées. Mais dans tous les cas, nos partenaires locaux s'efforceront de trouver une alternative satisfaisante.

POURBOIRES USUELS

À titre indicatif, les pourboires sont d'environ 5€ à 8€ par personne, par jour, par guide et par chauffeur, mais restent à votre appréciation. Certains de nos circuits sont accompagnés par plusieurs guides selon les étapes ; et dans certains pays, les pourboires sont obligatoires, aussi ne soyez pas surpris si les guides organisent la collecte dès le début du circuit.

OPTION VISA

Partez l'esprit libre et ne vous encombrez pas des formalités, VISITEURS peut se charger de vos visas. Une option formulaire vous est également proposée ; certains pays sont réputés pour avoir des formulaires longs et fastidieux à remplir. Nous sommes là pour vous accompagner.

Pour plus de détails, consultez nos Conditions de Vente.

Conditions DE VENTE

Applicables dans le cadre de l'entrée en vigueur de la directive européenne 2015/2302 sur les voyages à forfait et prestations de voyages liées à compter du 1er juillet 2018. Ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 et décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017.

1/ INSCRIPTION ET CONTRAT

Les Conditions Générales de Vente qui suivent définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par le Client auprès de l'agence détaillante. Elles sont portées à la connaissance du Client avant tout engagement de sa part, outre les fiches descriptives des Prestations et dans certains cas, les Conditions particulières de paiement et d'annulation spécifiques à certains produits et prestations. Dans cette dernière hypothèse, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif du produit prévaudront sur le texte des présentes Conditions de Vente. L'information préalable peut être modifiée après consultation par le Client, notamment quant au prix, aux conditions d'annulation, aux conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement, dans ce cas, le client en sera informé avant sa signature du contrat de voyage. En signant son contrat, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions, ainsi que les descriptifs plus spécifiques des prestations choisies. Le défaut d'acceptation de tout ou partie des présentes Conditions aura pour effet la renonciation par le client à tout usage ou bénéfice des prestations vendues par l'agence. Les voyages créés par VISITEURS sont revendus exclusivement par des agences de voyages professionnelles titulaires d'une immatriculation au Registre national ATOUR France. Des erreurs peuvent affecter certains descriptifs de voyages ou certaines informations contenues dans la brochure. Des errata datés seront portés à la connaissance du client avant la conclusion du contrat, par envoi de courriel de manière rétroactive pour les réservations antérieures à l'erratum. Ils sont également disponibles sur notre espace B2B dans la section e-brochure, sous « Consulter l'erratum ».

2/ LES PRIX

Les prix indiqués ont été établis sur la base des conditions économiques existantes au moment de l'établissement de la présente brochure (Juillet 2025) notamment : coût du transport, les redevances et les taxes afférentes aux transports et le cours des devises entrant dans la composition du prix de revient. Nous nous réservons le droit de modifier les prix de cette brochure tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités prévues aux articles L.211-12 et R.211-8 du code du tourisme, notamment pour les prix calculés sur une parité des devises constatées, entre autres, pour 1 euro : 1,09 USD (au 03/04/2025) ; 166,00 JPY (au 15/06/2025) ; 1,58 CAD (au 23/06/2025) ; autres devises, nous consulter.

Prix dérisoire : si à la suite d'une erreur d'affichage, le prix est manifestement dérisoire ou abusivement bas et sans rapport avec sa valeur réelle, la réservation sera annulée sans frais ni pénalités et sans indemnités d'aucune sorte. Le client pourra effectuer une nouvelle réservation en fonction des disponibilités et selon le prix conforme des prestations.

2-1/ Prestations terrestres : excepté les prestations terrestres calculées en dollar USD qui ne seront pas impactées par une variation de la parité entre euro/dollar, toutes les prestations terrestres peuvent être impactées tant à la hausse qu'à la baisse en cas de variation de la parité entre l'euro et toutes autres devises telles que le yen, le dollar CAD ou toute autre devise.

2-2/ Variation du coût des transports : toute variation des données économiques ci-dessus sera intégralement répercutée dans le prix de vente du voyage. Si l'augmentation de prix atteint 8% du prix total initial, VISITEURS en informera l'agence qui à son tour informera le client par tout moyen permettant d'en accuser réception à plus de 21 jours avant le départ. Dans ce cas, le client aura alors la faculté de demander la résiliation du contrat et d'obtenir, sans pénalité, le remboursement des sommes versées. La résiliation devra être notifiée à VISITEURS dans les meilleurs délais suivant la notification de l'augmentation par l'agence. En dessous du seuil de 8%, le refus de la hausse de prix de la part du client sera considéré comme une annulation de sa part, avec application du barème d'annulation stipulé aux présentes Conditions. Nos tarifs ont été établis sur la base d'un transport aérien pour une valeur du baril de pétrole à la date de l'établissement de notre brochure.

Nos prix sont libellés en euros et en TTC. Chaque descriptif de prix indique les prestations et les services inclus dans le forfait. Nos prix ne comprennent pas : les suppléments optionnels, les frais de délivrance des passeports, les certificats de vaccination, les visas et frais de visas, les frais d'hébergement et taxes de séjour, de repas ou d'hébergement en transit lors de la correspondance entre deux vols, les frais de portage, les boissons et pourboires, les dépenses exceptionnelles résultant d'événements fortuits (grève, conditions atmosphériques etc.), les assurances (voir p. 243), les carnets de voyage, les frais de parking (dans le cas de location de voiture) ainsi que tout autre service ou prestation non expressément mentionné au descriptif. Nos prix peuvent varier selon la période de réalisation du voyage et parfois selon le nombre de participants. Les montants de taxes aériennes, de sécurité, de taxes d'aéroport locales et surcharge aérienne et, éventuelles Ecotaxes en cas d'application, sont donnés à titre indicatif et sont donc modifiables sans préavis. En aucun cas VISITEURS ne prendra en charge une différence constatée à ce titre lors de l'émission des billets. Cette augmentation serait alors facturée. **À noter :** un supplément de 150 €/pers. sera appliqué pour toute demande de départs anticipés ou retours différés sur nos circuits. Les frais pour les dossiers « sans transport » sont de 120 €/pers.

2-3/ Visas et frais de visas : Les montants des visas indiqués à la date de la réservation sont donnés à titre indicatif et sont donc modifiables sans préavis et ceci jusqu'au départ. En cas d'augmentation, celle-ci sera automatiquement facturée et en aucun cas VISITEURS ne prendra en charge une différence constatée. L'obtention du visa ne peut être garantie par VISITEURS, cela relève des autorités de chaque pays concernés ; les frais de visas ne sont remboursables ni par VISITEURS ni par l'assurance.

3/ INSCRIPTION

Paiement des acomptes : sauf dispositions contraires des conditions spécifiques à chaque programme, l'agence reçoit du client au moment de la réservation une somme égale à 30% du montant total du voyage et minimum 60% du montant total dans le cadre d'un forfait en « Package Dynamique ». Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant le départ, le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription. Il pourra en outre être demandé une participation pour couvrir les frais annexes découlant de cette inscription tardive selon l'article 2 ci-dessus. La nature du droit conféré au client par ce versement est variable ; ainsi par exemple, l'exécution de certains voyages est soumise à la réunion

d'un nombre minimum de participants ; elle dépend du type de voyage choisi. Le nombre de clients minimum est indiqué dans chaque programme. Sauf dispositions contraires des conditions spécifiques, le paiement du solde du prix du voyage doit être effectué un mois avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Les frais d'annulation seront alors retenus conformément à nos conditions de vente. Les documents de voyages, tels que les E-tickets et les bons d'échange sont remis au client par l'agence avant le départ. A compter de cette remise, la garde juridique de ces titres incombe au client ou à l'agence détaillante. Si le voyage ne pouvait avoir lieu en raison d'un nombre insuffisant de participants, nous informerons l'agence afin qu'elle puisse prévenir le client au plus tard 21 jours avant la date de départ prévue. **APIS :** Les passeports sont OBLIGATOIRES sur toutes nos destinations, pour les émissions des billets d'avion (internationaux ou domestiques), les trains locaux, etc... Les APIS (titre, masculin/féminin, noms, prénoms, date de naissance, nationalité, n° de passeport, pays et date de délivrance du passeport, date d'expiration) doivent être renseignés sur le site www.visiteurspro.com dès l'inscription, et impérativement à plus de 60 jours avant le départ. En cas de non-respect de ce délai, VISITEURS ne pourra garantir l'ensemble des prestations et ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de réception tardive des informations APIS, et des coûts supplémentaires pourront être facturés.

3-1/ Conditions spéciales à certains pays : dans certains pays d'Asie ou autres, comme le Vietnam, le Cambodge, la Chine, l'Egypte et Cuba notamment, l'activité touristique est générée par l'État, qui devient organisateur du voyage. Ces organisateurs officiels se réservent le droit de modifier ou même d'annuler sans préavis tout ou une partie du voyage, ce qui constituerait alors pour VISITEURS comme pour l'agence un cas de force majeure du Fait du Prince.

4/ MODIFICATION

4-1/ Modifications par VISITEURS : l'organisateur se réserve le droit de remplacer éventuellement un transporteur aérien par un autre, une date par une autre, ou un hôtel par un établissement de même catégorie. Les prix, les dates, horaires et itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté ou par suite d'événements dus à un cas de force majeure. L'itinéraire peut être inversé, sans altérer le programme. La durée des étapes et/ou le kilométrage journalier peut varier en fonction de l'état des routes, pistes, voies maritimes ou fluviales, des conditions climatiques et/ou du niveau des participants. Les croisières peuvent être supprimées sans préavis en fonction du niveau d'eau, des intempéries etc. qui demeurent imprévisibles. L'accès prévu dans un itinéraire à des musées, lieux ou sites touristiques peut être momentanément fermé du fait de circonstances exceptionnelles et inévitables ou du fait d'un tiers étranger à la prestation et sans que l'organisateur n'en ait eu connaissance au préalable, sans donner lieu à un remplacement par une prestation de même type et sans donner lieu également à un quelconque dédommagement.

4-2/ Conditions de modification par le client : toute modification d'un élément essentiel au contrat de réservation à la demande du client entraînera des frais de 70 €/pers y compris pour une modification de compagnie aérienne. Toute modification du fait du client en cours de voyage implique le règlement de nouvelles prestations ainsi que des frais d'annulation. L'interruption de séjour ne peut donner lieu à aucun remboursement des prestations non-consommées. **Nota :** un report de date ou un changement de destination est considéré comme une annulation qui entraîne l'application des frais de modification ou d'annulation avec un minimum de 300€ de frais de dossier. Toute modification par le client rendra caducs les avantages préalablement accordés dans le cadre des « offres spéciales & avantages ».

4-3/ Les noms et prénoms communiqués lors de la réservation doivent être rigoureusement identiques à ceux figurant sur la piste magnétique des documents d'identité valide au moment du voyage. Pour les femmes, seul le nom de naissance (et ce même pour les femmes mariées ou veuves) est requis par les compagnies aériennes. Un changement de nom n'est pas considéré comme une modification mais comme une cession de contrat et implique des frais. Toute modification de noms et prénoms à plus de 30 jours entraînera des frais de 70 €/pers. (exception faite des billets déjà émis, des tarifs à conditions spéciales, des frais plus élevés seront appliqués). A compter de 30 jours du départ, les frais d'annulation s'appliquent. Dans certains cas, après émission des billets d'avion, des frais de cession plus élevés que les frais d'annulation pourront être appliqués.

4-4/ Cession du contrat : le(s) cédant(s) doit(vent) impérativement informer l'agence vendeur de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage en indiquant précisément le(s) nom(s), prénom(s) et adresse du (des) cessionnaire(s) et des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour : mode d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers. L'agence devra immédiatement communiquer l'information à VISITEURS. Circuits regroupés : si l'annulation remet en cause le voyage des autres participants, elle entraîne le règlement total de la prestation initialement prévue.

5/ FRAIS DE MODIFICATION ET D'ANNULATION

Toute annulation ou modification par le client avant son départ entraîne l'exigibilité des frais suivants calculés sur le prix total du voyage, taxes incluses :

- Jusqu'à 91 jours : 300 € par pers.
- De 90 à 46 jours : 15% (minimum 300€ par pers.)
- De 45 à 31 jours : 25%
- De 30 à 21 jours : 50%
- De 20 à 8 jours : 75%
- Moins de 7 jours jusqu'à non présentation : 100 %

Dans le cas d'un forfait « A La Carte et sur mesure » et dans tous les cas où le billet d'avion est émis, celui-ci est non modifiable, non remboursable ; 100% du prix du billet TTC est dû à la réservation, la surcharge carburant n'est pas remboursable.

Pour tous types de forfait en « Package Dynamique », des frais

spécifiques s'appliquent :

Partie aérienne : non modifiable, non remboursable. 100% du prix du billet TTC dû à la réservation.

Partie terrestre : jusqu'à D-31 : 60 % ; de D-30 jusqu'à non présentation : 100%

Dans tous les cas où le billet d'avion est émis, la surcharge carburant n'est pas remboursable.

Une annulation partielle peut entraîner un changement d'occupation de l'hébergement ; la différence tarifaire est due dans tous les cas. Certaines destinations ou prestations tels que les voyages à la carte et sur mesure, les croisières, trains ou des voyages en période de haute saison, fêtes et/ou événements spéciaux sont soumis à des conditions particulières, nous consulter. Certaines réservations de vols peuvent avoir bénéficié de conditions spéciales d'annulation qui sont propres à chaque compagnie et aux classes de réservations. Dans ce cas, VISITEURS appliquera à l'agence, pour les vols, les mêmes frais que ceux qui lui seront appliqués par la compagnie. Pour les pré/post-acheminement en France ou pour les vols intérieurs de nos programmes, certaines compagnies imposent l'émission immédiate des titres de transports ; en cas de modification ou d'annulation, le montant total du billet sera facturé. Si le client a souscrit l'assurance assistance rapatriement et garantie complémentaire : le montant de la cotisation d'assurance n'est jamais remboursable. Annulation du fait de VISITEURS : le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables. De même le client ne peut prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance de participants à 21 jours du départ et au-delà, et cela également pour des départs dits « garantis ». Annulation du fait du client : les titres de transports émis, les frais de dossiers, les frais de Carnet de Voyage, les assurances optionnelles, les excursions et les éventuels frais de visa ne sont jamais remboursables quelque soient la date et la cause de l'annulation.

6/ DÉFAUT D'ENREGISTREMENT

Il incombe aux passagers de se conformer aux exigences des autorités concernant leur nationalité, en vue d'obtenir les documents nécessaires à leur libre circulation dans les pays visités, en se basant sur les informations fournies par l'agence détaillante, sous sa propre responsabilité. Le défaut d'enregistrement au lieu de départ, quelle qu'en soit la cause, y compris en cas de force majeure, ainsi que l'incapacité à prendre le départ suite à l'absence des documents de voyage requis (passeport en cours de validité, visa, certificat de vaccination, etc.), seront considérés comme des annulations. De même, toute interruption du voyage par le client après le départ sera traitée comme une annulation.

7/ DURÉE DE SÉJOUR

La durée de séjour comprend le jour de départ ainsi que celui du retour. Nos tarifs sont basés sur le nombre de nuitées (et non de journées). Par conséquent, le client pourrait se voir priver de quelques heures de séjour à l'arrivée ou au départ, soit en raison des pratiques courantes de l'hôtellerie internationale concernant la disponibilité des chambres, soit en raison des horaires des vols. Les chambres doivent être libérées à partir de 12h et sont généralement disponibles pour l'enregistrement entre 14h et 16h. Veuillez noter que les horaires de check-in peuvent varier en fonction de la disponibilité des chambres et des politiques spécifiques de chaque hôtel. Les horaires des vols réguliers ou spéciaux peuvent varier en fonction des impératifs de sécurité et de trafic aérien. Il est recommandé de ne pas prévoir d'engagements importants le lendemain ou la veille du départ de voyage. Si le client réserve ses propres billets d'avion ou de train pour les pré/post-acheminements, VISITEURS ne peut être responsable si le client ne peut les utiliser, et aucun remboursement ni indemnisation ne seront envisagés.

8/ CONDITION PHYSIQUE - VACCINATIONS - SANTÉ - FORMALITÉS

Le rythme des circuits est généralement soutenu voire très soutenu et le client doit être averti que le voyage donnera lieu au changement de ses habitudes alimentaires, des conditions d'hygiène et de climat. Il appartient au client de vérifier sa condition physique avant le départ, de se munir de ses médicaments habituels et d'entreprendre d'éventuels traitements préventifs (paludisme) conseillés ou obligatoires. Toute pathologie ou traitement de santé particulier doit être porté à la connaissance de VISITEURS dès la réservation, notamment dans le cadre de circuits accompagnés, afin de garantir une bonne organisation du voyage et le respect du rythme du groupe. Il est également nécessaire de signaler toute allergie ou restriction alimentaire dès la réservation. Selon les destinations, le changement de régime alimentaire sur place n'est pas toujours possible ; des frais supplémentaires pourront lui être facturés en cas de modification de menu. **À noter :** certaines destinations ne permettent pas de modifications de régime alimentaire sans frais supplémentaires. Nos programmes présentent souvent un rythme soutenu et ne sont pas conçus pour les personnes à mobilité réduite. Une information complète et précise doit nous être communiquée pour tout besoin spécifique (voir article 8 bis). Les formalités indiquées dans la brochure sont uniquement valables pour les ressortissants français muni d'un passeport français et à la date de l'établissement de la brochure ; elles doivent être vérifiées et éventuellement mises à jour par l'agence y compris pour les Français avec une double nationalité et toutes autres nationalités. Les visas devront être obtenus avant le départ ou sur place selon les destinations. Les frais de visas, ainsi que leur obtention sont à la charge des clients. Il est vivement recommandé aux clients suivant un traitement médical de prévoir dans leur bagage cabine une quantité suffisante de médicaments pour couvrir la durée du voyage, ainsi que quelques jours supplémentaires en cas d'aléa (retard de vol, perte de bagages, etc.).

8 BIS / VOYAGES À MOBILITÉ RÉDUITE ET PERSONNES AYANT DES BESOINS SPÉCIFIQUES

Dans un souci d'inclusion, de sécurité et de confort de l'ensemble des participants, tout voyageur présentant une mobilité réduite (temporaire

ou permanente), une situation de handicap ou une condition médicale spécifique susceptible d'affecter le déroulement du voyage, **doit impérativement en informer VISITEURS par écrit au moment de la réservation, et au plus tard 60 jours avant le départ.**

Cette déclaration préalable permet à VISITEURS d'évaluer, en lien avec ses prestataires (compagnies aériennes, hôtels, réceptifs locaux), la compatibilité des prestations réservées avec les besoins signalés, et de proposer, dans la mesure du possible, des solutions d'aménagement adaptées.

Il appartient au client de vérifier l'adéquation de l'offre proposée à sa situation. En cas d'absence de signalement ou de déclaration tardive, **VISITEURS ne saurait être tenu responsable** des éventuelles inadéquations ou limitations rencontrées sur place.

Certaines prestations (transports locaux, hébergements, excursions, accès à certains sites) peuvent s'avérer totalement ou partiellement inaccessibles ou ne pas permettre une assistance individualisée. Dans certains cas, **un certificat médical d'aptitude au voyage pourra être requis**, notamment pour des circuits au rythme soutenu ou dans des destinations à infrastructures limitées.

VISITEURS se réserve le droit de refuser une inscription lorsque, après analyse, il s'avère qu'aucune adaptation raisonnable ne permet d'assurer la sécurité du participant et le bon déroulement du voyage. Le client est également invité à s'assurer que sa couverture d'assurance personnelle est adaptée à son état de santé, notamment en ce qui concerne l'annulation, le rapatriement, les frais médicaux et d'assistance.

9/ DESCRIPTION

La description des programmes est établie au moment de l'impression de la brochure (Juillet 2025) ; toute modification résultant d'impossibilités techniques sera indiquée à l'agence détaillante par VISITEURS. Aucun dédommagement ne pourra être exigé pour la non jouissance d'une prestation non fournie suite à des circonstances exceptionnelles et évitables. Si, au cours du voyage, des imprévus, raisons de sécurité, intempéries, changements d'horaires ou de fréquences aériennes ou des transports locaux (type train, bus etc...) et tout autre événement indépendant de la volonté de VISITEURS rendaient impraticables et/ou impossibles certaines visites, excursions ou activités, nos correspondants locaux pourraient être amenés à modifier le déroulement du programme. Des départs matinaux ou des arrivées tardives dans les hôtels peuvent se produire : dans ce cas, le repas prévu (petit déjeuner ou dîner) ne pourrait être fourni, bien qu'il soit indiqué dans le descriptif et ne fera l'objet d'aucun remboursement. Selon les usages de l'hôtellerie internationale, le coût d'une nuit, même partielle, est due en totalité ; une nuit écourtée du fait des horaires des avions, ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement. Dans tous les cas, l'ordre des visites ou le sens des circuits peuvent être inversés. Certaines prestations nécessitent un nombre de participants déterminé : en cas d'insuffisance de ce nombre, nous pouvons être obligés de proposer une prestation de remplacement avec d'autres voyageurs. Certains départs et certains programmes peuvent être proposés avec un nombre limité de participants par véhicule. Toutefois, plusieurs véhicules pourraient simultanément suivre le même itinéraire, et faire étape dans les mêmes hôtels et mêmes restaurants. Il n'existe pas toujours de véritables chambres triples. Ce sont en général des chambres doubles dans lesquelles on rajoute un lit d'appoint (souvent un lit pliant au confort sommaire), l'espace s'en trouve donc réduit. Le nom des hôtels des circuits ou des extensions, même pour des séjours balnéaires, sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres hébergements de catégorie similaire et ceci jusqu'au dernier moment. Certains hôtels ou restaurants peuvent être excentrés, particulièrement dans les villes, ou éloignés des attractions touristiques. Certains établissements hôteliers ne proposent pas de service de petit-déjeuner, celui-ci pourra donc être pris à l'extérieur de l'hôtel ; l'espace petit-déjeuner quand il existe peut-être de taille réduite. Dans certains pays, en Amérique du nord notamment, les couverts et les contenants peuvent être en cartons ou plastiques. Certains repas peuvent être servis sous forme de coupon, dans des Food Court ou self-service. Les indications de norme ou de classement sont fournies selon les normes locales, différentes, voire inférieures, aux normes françaises. Aucun parallèle ne peut être fait d'un pays à l'autre ou d'un établissement à l'autre. Les descriptifs des hôtels sont donnés à titre indicatif et peuvent être changés sans préavis et ne donnent pas droit à remboursement. Certaines activités proposées dans les hôtels peuvent être payantes. Le type de transfert inclus dans le prix est mentionné, le cas échéant dans le descriptif produit. Les participants d'un circuit n'arrivant pas toujours sur un même vol, une attente de quelques heures peut être nécessaire à l'aéroport avant que le départ du groupe ne puisse être organisé ; des horaires de vols retardés peuvent également occasionner une attente. Les chauffeurs et/ou transféristes peuvent ne pas parler français ; les transferts peuvent s'effectuer en véhicule privé ou en navette publique, avec ou sans assistance. Selon les pays, le confort des bus peut être inférieur aux normes françaises. La réglementation locale n'impose pas toujours le port des ceintures de sécurité dans les transports collectifs, les bus peuvent ne pas être équipés. Le transport terrestre pendant le circuit s'effectue en véhicule adapté à la taille du groupe ; les circuits en petits groupes, type circuit « Immersion » limité à 12 pers./bus s'effectuent en minibus de petites capacités de type Toyota « coacher » ou similaire. Certains programmes sont conçus avec des trajets en transports locaux publics, types trains ou bus de ligne : en cas d'imprévus et sans préavis le type de transport pourra être amené à être modifié. Selon les circuits et les pays, le type de circuit et le nombre de participant, les circuits sont accompagnés soit par un chauffeur/guide soit par un guide accompagnateur soit par un accompagnateur n'ayant pas d'accréditation de guide touristique ; il peut arriver qu'il y ait plusieurs guides pour un même voyage. Dans le cas de la vente d'un forfait sans transport, ou de vols d'arrivée et/ou de retour anticipés ou différés ou supplémentaires par rapport au programme de base, les transferts et/ou assistance (entre l'hôtel et l'aéroport notamment) ne seront pas assurés et demeurent, en conséquence, à la charge du client. En cas de retard de vol qui engendrent la mise en place de prestations non prévues, les frais d'hébergement et/ou les repas supplémentaires, les transferts ou toutes autres services engendrés demeurent dans ce cas précis à la charge du client.

adaptés aux enfants de moins de 12 ans. VISITEURS se réserve le droit de refuser sur les circuits tout mineur non accompagné, si les documents demandés ne sont pas fournis ou si la teneur du voyage présente un risque. **ÉTATS-UNIS** : les établissements hôteliers aux États-Unis n'acceptent pas les réservations des personnes de moins de 21 ans si elles ne sont pas accompagnées par un adulte de plus de 21 ans. Il vous appartient de vérifier les réglementations en vigueur.

11/ TRANSPORT AÉRIEN

La responsabilité des compagnies aériennes, de leurs représentants et agents est limitée exclusivement, en cas de dommages, plaintes et réclamations de toute autre nature, au transport aérien des passagers et des bagages. Le billet électronique de passage est seul contrat entre la compagnie et son passager. Le client peut obtenir ces conditions de transport auprès des compagnies aériennes concernées. Le transporteur se réserve le droit en cas de fait indépendant de sa volonté ou contrainte technique d'acheminer sa clientèle par tout mode de transport de son choix, avec une diligence raisonnable. Selon les dispositions des conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 ou de Montréal du 28 mai 1999, ainsi que du Règlement européen 2-1/2004 du 11 Février 2004, la compagnie est responsable des préjudices causés par les retards. Les passagers concernés peuvent se retourner directement contre la compagnie en vue d'un éventuel dédommagement. Tous nos accords aériens avec les compagnies sont établis sur la base de tarifs groupes et individuels pour des classes de réservation spécifiques, applicables jusqu'à la date de rétrocession ou dans la limite d'un stock disponible. En fonction des transporteurs et de leur gestion des vols, il se peut que la classe désignée ne soit plus disponible, nous pouvons donc être amenés à proposer des places, dans des classes de réservation supérieures avec un supplément de prix qui sera communiqué à l'agence lors de la réservation. Remboursement des taxes aériennes et sécurités aériennes (hors surcharge carburant) : en cas de non-utilisation du billet d'avion pour quelque cause que ce soit, les taxes aéronautiques obligatoires sont remboursables au Client sur sa demande, via l'agence détaillante éventuellement, et VISITEURS pourra facturer des frais correspondants à 20% maximum du montant remboursé pour toute demande effectuée hors ligne. Pour les vols spéciaux, les détails tels que le nom de la compagnie, le type d'appareil, les horaires des vols, ainsi que le nom de l'aéroport de départ et d'arrivée sont généralement confirmés 48 heures avant le départ. Les informations sont fournies à titre indicatif et peuvent être soumises à des modifications éventuelles, sans que celles-ci puissent donner lieu à un dédommagement. En cas de changement d'aéroport, notamment à Paris (Orly, Roissy), les frais de navette, taxi, bus, parking, etc., restent à la charge du passager.

11.1/ Bagages : les compagnies aériennes limitent le poids des bagages en soute. Le poids autorisé varie selon les vols nationaux et internationaux, ainsi que selon les compagnies et/ou le type de vols. Pour les vols intérieurs, la franchise des bagages est souvent inférieure à celle des vols internationaux et peut être limitée à 15 kg/pers., avec une possible variation sans préavis. Les frais liés à une franchise bagage ou à un supplément de bagage restent exclusivement à la charge du client. Les règles restrictives concernant les bagages (produits interdits, dimensions/poids des bagages cabine, etc.) sont disponibles sur les sites des compagnies aériennes concernées, qui sont souvent décisionnaires en la matière. En cas de perte ou de détérioration des bagages pendant le transport aérien, il incombe au client de faire une déclaration à la compagnie à l'aéroport d'arrivée, ainsi qu'auprès du Service de Réclamation des Bagages (SRC) du transporteur dans les délais prévus par la convention de Montréal.

12/ PRE-POST ACHÈMÈNEMENT

Les tarifs préférentiels aériens pour les pré-post acheminements de province, Bruxelles ou Genève s'entendent sous réserve de disponibilités et à conditions que la compagnie aérienne désignée continue d'opérer au départ de la ville de départ du client. Certaines villes de départ ne sont proposées qu'en TGV 2^{ème} Classe ou navette bus. Les tarifs sont garantis pour toutes les réservations faites à plus de 35 jours du départ. Nous nous efforçons de confirmer la meilleure connexion possible pour le client, cependant selon la date d'inscription ou de départ et le remplissage des avions, nous pouvons être amenés à confirmer un vol la veille ou le lendemain du vol international. Les frais d'hébergement et/ou les repas supplémentaires engendrés demeurent dans ce cas précis à la charge du client. Les horaires des pré-post acheminements sont généralement communiqués 45 jours avant le départ et consultables sur le site professionnel www.visiteurspro.com. Certaines compagnies n'ayant pas d'accord entre-elles, les bagages devront dans ce cas être récupérés et réenregistrés. Les billets pré-post acheminements après émission ne sont ni modifiables ni remboursables. Lorsque le client a acheté directement son pré-post acheminement, VISITEURS décline toute responsabilité en cas de retard de vol et/ou train annulé. Dans ce cas précis, nous préconisons une connexion sécurisée d'un minimum de 04h00 et de choisir des billets de train ou d'avion modifiables en cas de changement de compagnie ou d'horaires par VISITEURS.

13/ NOMBRE DE PARTICIPANTS

Le nombre de participants minimum et maximum par circuit est indiqué à titre indicatif dans chaque descriptif de circuit et s'entend par véhicule. Ce nombre est susceptible de varier en fonction de certaines circonstances. Bien que nous nous efforçons de respecter ces informations, le nombre maximum de participants peut exceptionnellement être dépassé ; il est généralement de 40 personnes et selon les destinations, peut atteindre 56 personnes sur certains axes (ex. Amérique du Nord ou Europe). De même, la notion de 'départ garanti' ainsi que les informations sur le nombre minimum et maximum de participants par circuit sont fournies à titre indicatif et ne revêtent aucun caractère contractuel. Malgré nos efforts pour garantir un départ garanti selon les conditions annoncées, des circonstances imprévues pourraient entraîner la suspension d'un départ garanti ou des ajustements du nombre de participants.

14/ RESPONSABILITÉS

Tous les prix, horaires, dates, itinéraires, visites, repas, mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté, ainsi que par les prestataires de services locaux auxquels nous nous adressons. VISITEURS se réserve le droit de remplacer éventuellement un transporteur aérien par un autre, ou un hôtel par un établissement de même catégorie, une visite ou un repas par un autre d'intérêt similaire. VISITEURS est responsable de la bonne exécution des services prévus au présent contrat et est tenu d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté. En cas de mise en jeu de sa responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudices corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, **les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou**

du séjour. VISITEURS n'est pas responsable de la mauvaise exécution du Contrat lorsqu'elle est causée par des circonstances exceptionnelles et évitables, ou lorsqu'elle est imputable à un tiers étranger à la fourniture de prestations prévues au contrat ou au Client ou aux participants au voyage. VISITEURS n'est pas responsable de l'exécution de prestations achetées sur place par le Client ou les participants au voyage et non prévues dans les conditions particulières.

Les dispositions des présentes conditions particulières complètent les conditions générales. Responsabilités du client : Le client s'engage à avoir pris, préalablement à son inscription, connaissance des informations émises par le ministère des affaires étrangères par téléphone ou sur le site www.diplomatie.gouv.fr/conseils-aux-voyageurs et décide de s'inscrire en toute connaissance des informations concernant la destination relative à sa réservation.

15/ RÉCLAMATION - SERVICE APRÈS-VENTE - MÉDIATION

Chez VISITEURS, la satisfaction de nos clients est prioritaire. Si, malgré tous nos efforts, vous rencontrez un problème lors de votre voyage, nous vous invitons à nous en faire part le **plus rapidement possible**, afin que nous puissions intervenir efficacement.

Pendant le voyage : En cas de défaillance d'un service ou d'un désagrément, nous vous invitons à le signaler immédiatement à notre représentant local ou via le point de contact mentionné dans vos documents de voyage, afin de permettre une résolution sur place.

Après le retour : Toute réclamation doit être transmise : par courriel à : servicequalite@visiteurs.com, et/ou par courrier recommandé avec AR, via l'agence de voyages ayant vendu le forfait, dans un délai maximum de 30 jours après votre retour. Nous accusons réception de votre demande sous **10 jours ouvrables** et nous engageons à vous fournir une réponse complète dans un délai de **30 à 45 jours ouvrables**, sous réserve des éléments nécessaires à l'analyse du dossier.

Médiation. Si notre réponse ne vous satisfait pas ou en cas d'absence de réponse dans un délai de **60 jours**, vous pouvez saisir gratuitement le **Médiateur du Tourisme et du Voyage** : www.mtv.travel. Le délai pour saisir le Médiateur est d'un an à compter de votre réclamation.

16/ PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le règlement général de protection des données (RGPD), qui s'applique dès le 25 mai 2018, a pour objectif de permettre à chacun de maîtriser l'utilisation de ses données personnelles. Nous ne transmettons pas vos données personnelles et ne diffusons pas de listes nominatives sur internet ou quelque autre support de transmission globale (réseaux sociaux notamment). Toutefois, l'exécution des prestations de voyage souscrites par le Client requiert la collecte par VISITEURS de certaines données personnelles du Client transmises par l'agence, notamment celles relatives à l'identité et au numéro de passeport de chacun des voyageurs et le transfert de ces données en dehors de l'Union européenne aux prestataires et/ou aux autorités situées dans les pays de destination du Client. La collecte et le transfert de ces informations sont nécessaires à l'exécution des prestations. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant sur simple demande écrite.

17/ ASSURANCES

Les assurances assistance, rapatriement et multirisque (annulation, interruption de séjour, bagages) ne sont pas comprises dans nos tarifs. Chaque passager est responsable de souscrire une assurance adaptée. L'assurance est souscrite entre le passager et l'assureur. VISITEURS agira en tant qu'intermédiaire et fournira tous les justificatifs nécessaires à l'élaboration du dossier. Nous conseillons d'y faire souscrire le client ; en cas d'annulation, interruption de séjour ou problème lié aux bagages, VISITEURS ne consentira à aucun remboursement. D'une manière générale, les sinistres sont à déclarer à la compagnie dans les dix jours de leur survenance. XPLORASSUR
110-114 Rue Jules Guesde, 92300, Levallois-Perret
Adresse électronique : contact@xplorassur.com

18/ ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-28-12[°] du Code de la Consommation, le Client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation après validation de son contrat de voyage.

19/ VALIDITÉ

La présente brochure est valable pour des départs du 01/11/2025 au 31/12/2026.

VISITEURS, marque commerciale de la Société PARTIR créée en 1987, au capital de 204.000 euros, dont le siège social est situé au 43, rue de la Chaussée d'Antin - 75009 PARIS. RCS PARIS n°340451574 - Immatriculation Atout France 075 110 120. La responsabilité civile professionnelle de VISITEURS est assurée auprès de la compagnie HISCOX contrat n° HA RCP0318277 d'un montant de 5.000.000€ (cinq millions d'euros) par sinistre et par année d'assurance. La garantie financière est uniquement destinée à garantir les fonds reçus des consommateurs, en vertu des articles L. 211-18 et R. 211-26 à R. 211-34 du Code du Tourisme, est fournie par l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme).

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. VISITEURS et son détaillant sont entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble, et tenus d'apporter une aide aux voyageurs en cas de difficulté. Le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constaterait durant son séjour. En outre, comme l'exige la loi, VISITEURS et son détaillant disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elles deviendraient insolvables. (APST, Bd Carnot, Paris)

URGENCE VISITEURS du lundi au vendredi de 18h30 à 9h30 et les week-end et jours fériés 24/24 par téléphone, sms ou WhatsApp : +33 7 78 37 44 06