

Informations relatives à votre voyage

Chers clients,

Nous vous remercions de nous avoir choisi pour votre voyage. Vous trouverez en annexe l'ensemble des documents nécessaires à votre séjour (billets d'avion, bons d'échange). Veuillez lire attentivement les informations importantes ci-après, afin de garantir le bon déroulement de votre séjour. Avant votre départ, vérifiez que l'ensemble des documents de voyage correspondants aux prestations réservées soient en votre possession.

Lorsque vous réservez des prestations supplémentaires, vos documents de voyage restent valables et les documents complémentaires vous seront remis dans les plus brefs délais. Lorsqu'une modification est effectuée, vos documents de voyage sont réédités. Dès réception, pensez à vérifier leur exactitude.

Nous vous souhaitons d'ores et déjà un agréable séjour!

Votre tour-opérateur

Informations Afrique du Sud

Départ/Enregistrement

Dans le cas où votre vol a été réservé auprès de nos services, veuillez-vous présenter 2h avant le décollage pour un vol moyen-courrier/ 3h pour un vol long-courrier avec pièces d'identité valides et convocation au guichet d'enregistrement de la compagnie aérienne. En cas de présentation moins de 1h30 avant le départ, nous ne pourrions être tenus responsable des éventuelles conséquences que cela pourra engendrer. Vous trouverez les coordonnées de notre représentant à l'aéroport sur votre billet d'avion. Si votre vol n'a pas été réservé auprès de nos services, merci de vous renseigner auprès de votre compagnie aérienne.

Voyager sans billet d'avion : Dans certains cas, vous ne disposez d'aucun billet papier, mais vous voyagez grâce à des billets électroniques appelés aussi E-Tickets (ETIX). Ils sont acceptés aux guichets automatiques de l'aéroport ou comptoirs d'enregistrement (check-in) sur présentation de votre pièce d'identité. Veuillez noter que sur les vols courts et moyens courriers, toutes les compagnies aériennes ne servent pas de repas classique. Merci de vous renseigner avant votre départ auprès de votre compagnie aérienne.

Pour les vols au départ de Paris (CDG / ORY) : nous vous invitons à vérifier l'aéroport et le terminal de départ sur le site <http://www.parisaeroport.fr/passagers/les-vols/vols-depart/informations-vols-depart> (informations sous réserve de modification).

Les billets électroniques (E-tickets) sont émis directement dans le système informatique de la compagnie aérienne. Veuillez retirer votre carte d'embarquement sur présentation de votre pièce d'identité valide, au comptoir d'enregistrement de la compagnie aérienne

Si aucune référence n'apparaît ci-dessous, vous n'avez pas d'enregistrement en ligne à faire.

Si votre vol est opéré par U2/ X3 /ou FR, l'enregistrement en ligne est obligatoire, sinon risque de refus d'embarquement par la compagnie ou de frais d'édition de carte d'embarquement à l'aéroport.

Si vous voyagez sur une compagnie régulière et qu'un numéro de réservation compagnie apparaît ci-dessous, il est vivement conseillé de vous enregistrer pour éviter une situation de surbooking le jour du départ.

Vérifiez les infos vol sous www.checkmytrip.com en saisissant votre numéro de réservation (création d'un compte nécessaire pour consultation).

Vérifiez les infos vol sous www.viewtrip.com en saisissant votre numéro de réservation et votre nom de famille.

Autorisation de sortie du territoire (AST)

À compter du 15 janvier 2017, un enfant mineur qui vit en France et voyage à l'étranger seul ou sans être accompagné de l'un de ses parents doit être muni d'une autorisation de sortie du territoire (AST). Il s'agit d'un formulaire établi et signé par un parent (ou responsable légal). Le formulaire doit être accompagné de la photocopie d'une pièce d'identité du parent signataire.

Si l'enfant vit en France :

Un enfant qui réside habituellement en France, qu'il soit Français ou étranger, doit être muni d'un titre d'identité ou de voyage, d'une autorisation de sortie de territoire et de la photocopie du titre d'identité de l'un de ses parents.

Les règles dépendent de la nationalité du parent signataire de l'AST.

Informations relatives à votre voyage

Parent Français :

L'enfant qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit être muni des documents suivants :

- Pièce d'identité valide du mineur : carte d'identité ou passeport accompagné éventuellement d'un visa si le pays de destination l'exige (à vérifier en consultant les fiches pays du site diplomatie.gouv.fr)
- Photocopie de la carte d'identité ou passeport du parent signataire
- Le titre doit être valide ou périmé depuis moins de 5 ans
- Original du formulaire cerfa n°15646*01 signé par l'un des parents titulaire de l'autorité parentale

Formulaire: https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do

Bagages

Veillez noter que les franchises bagages peuvent varier selon la compagnie aérienne. La politique du bagage unique ou pièce concept autorise sans supplément 1 bagage en soute de maximum 15 à 20 kg, ainsi qu'un petit bagage à main pour chaque voyageur. Les enfants de moins de 2 ans n'ont droit ni à leur propre siège dans l'avion, ni à une franchise bagage. Veuillez s'il vous plaît vous renseigner en temps utile directement auprès de la compagnie aérienne (par exemple sur leur site internet) quant à la franchise bagage autorisée sur votre vol. Pour le transport d'équipements de sport de grandes tailles tels que vélos, matériels de plongée, golf ou surf f merci de contacter votre agence de voyage. Veuillez noter que le transfert des bagages de sport hors gabarit de/vers l'hôtel est disponible sur demande et peut engendrer des frais supplémentaires sur place.

En cas dommage ou de perte de vos bagages sur votre vol, vous devez le signaler immédiatement à la compagnie aérienne à l'aide du formulaire PIR (Property Irregularity Report). Vous aurez besoin de ce certificat pour obtenir un dédommagement de votre assurance.

Arrivée/Transfert

À votre arrivée à l'aéroport, et selon les indications mentionnées sur vos documents de voyage, vous serez accueillis par l'un de nos représentants en charge de l'organisation de votre transfert vers l'hôtel.

Si vous ne voyez pas de représentant, merci de vous rendre au comptoir de notre réceptif dont le nom figure sur votre voucher « transfert » (sur la plupart de nos destinations, notre réceptif est Meeting Point)

Il est possible qu'un seul bus desserve plusieurs hôtels et que notre représentant ne puisse vous accompagner personnellement sur votre lieu de villégiature. Sur de nombreuses destinations, le transfert est assuré par un système de navette (shuttle) en fonction des vols à l'arrivée ce qui peut générer de l'attente à l'aéroport.

Les parents sont informés qu'il n'y a pas de siège adapté pour les enfants ou bébés à bord des transferts et qu'ils sont responsables de la sécurité pendant le trajet.

Pour les transferts privés, si vous n'êtes pas attendu à la sortie Bagages par un représentant avec un panneau à votre nom, merci de vous rendre au comptoir aéroport indiqué où vous serez orienté vers votre véhicule.

Si votre vol a du retard, merci de contacter soit notre assistant aéroport soit le numéro d'urgence à destination afin que dans la mesure du possible mais sans aucune garantie, votre transfert puisse être modifié et organisé en fonction de la nouvelle heure d'arrivée. A défaut de contact, vous devrez prendre un taxi à vos frais et aucun remboursement du transfert ne sera possible.

Représentant local

Si vous souhaitez réserver des prestations ou si vous avez besoin d'aide durant votre séjour, notre représentant sur place est à votre écoute (assistance francophone ou internationale). Il n'y a pas toujours de permanence fixe dans tous les hôtels, dans ce cas l'assistance est téléphonique. Dans la plupart des hôtels, vous trouverez un classeur FTI Voyages et/ou un affichage dans l'espace dédié aux tours opérateurs ou à la réception de l'hôtel. Des informations supplémentaires sont communiquées dans vos documents de voyage. Sur la majeure partie des destinations que nous proposons, l'assistance est assurée par Meeting Point, l'agence réceptive de FTI Group.

Afrique du Sud, Zimbabwe, Lesotho, Swaziland :

Your Africa

Tel.: 0027-11-6763205 (heures d'ouvertures du bureau de 08h00 à 17h00)

Numéro d'urgence: 0027-82-555-9694 (seulement en dehors des heures d'ouvertures du bureau)

Informations relatives à votre voyage

Botswana, Zambie :

Safari Destinations

Private Bag 0178, Maun, Botswana

Tel.:00267 6801234 Fax: 00267 6862933

Numéro d'urgence : 00267 72806150

Namibie :

Wild Africa

Tel.: 00264-81-1270102 (Seulement en cas d'urgence en dehors des heures normales d'ouverture du bureau)

Safari-Tours:

Nomad Africa

Tel.: 0027-21-4265445 (heures d'ouvertures du bureau de 08h00 à 17h00)

Numéro d'urgence: 0027-82-5782199 (seulement en dehors des heures d'ouvertures du bureau)

Nous vous sommes reconnaissants de n'utiliser le numéro ci-dessus que dans les cas d'urgence en dehors des heures normales d'ouverture du bureau.

Transfert/Vol retour

Vous serez informé au plus tard 24 heures avant la date du vol retour, mais pas avant les 48 heures précédant votre retour, sur les horaires exacts pour votre transfert vers l'aéroport par le biais d'une note écrite affichée sur notre tableau d'informations ou dans notre classeur d'informations, à condition que ce soit inclus dans votre forfait voyage. Si exceptionnellement, vous n'aviez pas eu d'information, nous vous demandons impérativement de contacter notre représentant. Sinon, les coûts des transports manqués seront à votre charge.

Tous les clients organisant eux-mêmes leur séjour, ne pourront pas être informés par notre représentant des éventuelles modifications d'horaires. Nous leur recommandons vivement de se faire reconfirmer les horaires de vol au moins 2 jours avant le vol retour auprès de la compagnie aérienne correspondante. Nous faisons appel à votre compréhension et nous excusons, si ces obligations sont à la charge des clients.

Tous les horaires sont donnés en heure locale. Le signe « + » signifie une arrivée le lendemain.

Excursions facultatives

Les excursions facultatives, proposées par nos représentants, comprennent l'accompagnement d'un guide (se renseigner si francophone), les coûts de transport, les droits d'entrée, les assurances. Les prix et programmes sont donnés à titre indicatif et susceptibles de modification sur place, en fonction des fluctuations monétaires, des impératifs locaux, de la saison ou de la demande. Réservation, confirmation et paiement sur place. Les repas non consommés du fait d'excursions ne donnent pas lieu à un remboursement. Nous attirons votre attention sur le fait que les visites de magasins d'artisanats locaux gardent un caractère facultatif, sans aucune obligation d'achat. Elles sont néanmoins un détour, parfois imposées par les autorités locales, quel que soit le pays visité, et sont liées au développement économique et touristique du pays. Les excursions locales font l'objet d'une tractation directe avec le prestataire sur place et ne rentrent pas dans le cadre du forfait acheté auprès de l'agence en France. De ce fait, toute contestation doit être faite sur place auprès de ce dernier afin que les éventuels litiges, qui ne concernent que les deux parties engagées, puissent être réglés. Nous vous rappelons que toute excursion, location de voiture ou activité sportive effectuée par un autre intermédiaire que nos représentants dégagea totalement la responsabilité de FTI Voyages.

Formalités d'entrée

Le respect des procédures d'entrée et de sortie des pays est de la responsabilité de chaque voyageur.

Documents importants : Le passeport doit être valable au moins 6 mois après la date de retour et doit contenir au moins 2 pages vierges. Celui-ci doit être en parfait état (ne doit pas être déchiré, plié, accidentellement lavé ou réparé soi-même) et doit être lisible. Les inscriptions des enfants dans le passeport des parents ne sont pas valides et ne permettent pas à l'enfant de passer la frontière. Tous les enfants doivent donc disposer (dès la naissance) de leur propre passeport lors de voyages à l'étranger.

Veillez noter que pour un voyage en Afrique du Sud et pour un séjour de moins de 90 jours, aucun visa n'est nécessaire, le passeport biométrique suffit (exception en cas de perte/vol : les documents de remplacement sont acceptés). Les ressortissants français et suisses doivent être en possession d'un passeport valable jusqu'à au moins 1

Informations relatives à votre voyage

mois après la date de retour, et comprenant au moins une page vierge (pour l'inscription d'un nouveau visa). Il est aussi nécessaire d'avoir son billet de retour avant le départ. Dans le cas où votre séjour dure plus de 90 jours, veuillez s'il vous plaît contacter les services consulaires de l'ambassade.

Les ressortissants d'autres nationalités devront se renseigner auprès de leur ambassade ou consulat respectif.

Pour les mineurs voyageant seuls ou avec un parent, toutes les informations sont disponibles sur <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1922> Astuce: Nous vous conseillons avant votre départ d'Europe de photocopier tous les documents importants comme billets d'avion, passeport etc. et de les conserver avec vous mais - très important !- séparés des documents originaux. Ainsi en cas de perte des documents originaux vous pourrez utiliser temporairement les photocopies.

Entrée et sortie des mineurs sur le territoire sud-africain :

Le ministère sud-africain de l'Intérieur a annoncé le mardi 16 septembre le report des mesures concernant les conditions d'entrée et de sortie des mineurs voyageant de et vers l'Afrique du Sud. Ces mesures dont le détail figure ci-dessous entrèrent en vigueur le 1er juin 2015.

La présentation par les parents entrant en Afrique du Sud ou sortant du territoire sud-africain de l'original (ou de la copie certifiée conforme) de la copie intégrale de l'acte de naissance (« unabridged birth certificate ») des enfants mineurs les accompagnant, datant de moins de 3 mois, sera exigée par les autorités sud-africaines.

Enfant voyageant avec un seul de ses parents : En complément des documents mentionnés plus haut, une déclaration sous serment (« affidavit ») du deuxième conjoint, déclarant donner son accord au voyage du/des enfants, et précisant l'identité et le numéro de passeport du/des enfants concerné(s) devra également être présentée.

Enfant voyageant avec un parent divorcé : Le jugement de divorce (ou une ordonnance du juge, prouvant que l'accompagnateur s'est vu confier la garde des enfants) sera aussi exigé.

Enfant voyageant avec un adulte qui n'est pas l'un des parents biologiques : Une déclaration sous serment (« affidavit ») des parents, datant de moins de 3 mois, autorisant le voyage de l'enfant et précisant les coordonnées des parents (contacts), ainsi que des copies des passeports des parents (ou du tuteur légal), devront également être présentées.

Enfant mineur voyageant seul : En complément des documents précités, une autorisation de sortie du territoire datant de moins de 3 mois, signée par les parents ou le tuteur légal, ainsi que des copies des passeports ou des cartes nationales d'identité des parents (ou du tuteur légal) seront également exigées. Une lettre d'invitation des personnes accueillant l'enfant en Afrique du Sud devra également être produite, reprenant les informations portant sur leur résidence, et accompagnée de copies des documents d'identité les concernant.

Important : Tous ces documents devront être accompagnés de leur traduction en anglais effectuée par un traducteur assermenté (« sworn translator »).

Pour toute information complémentaire, il est recommandé aux personnes voyageant en Afrique du Sud avec des enfants mineurs de se rapprocher de la section consulaire de l'Ambassade d'Afrique du Sud à Paris (consular.services@afriquesud.net).

Entrée au Zimbabwe :

Pour se rendre au Zimbabwe, un visa est nécessaire. Le visa obtenu à l'arrivée est un visa de touriste.

Les voyageurs ayant l'intention de prolonger leur séjour ou de visiter un autre des pays voisins, ont besoin d'une prolongation de visa ou une modification du visa pour entrées multiples (visas à entrées multiples). La prolongation ou la modification est opérée par le ministère de l'Immigration (Linguenda House, Nelson Mandela Ave.). Il est conseillé d'effectuer la modification ou l'extension dans les temps pour éviter tout désagrément.

Les autorités de l'immigration dans les grandes villes peuvent faire une extension de visa ou une modification.

Les violations des règles de séjour au Zimbabwe peuvent conduire à de lourdes amendes ou une peine d'emprisonnement.

Entrée en Zambie :

Pour entrer en Zambie, un passeport et un visa sont nécessaires. Depuis le 14/10/2015, il est possible de demander un visa par internet sous le lien suivant : <http://www.zambiaimmigration.gov.zm/index.php/menu-styles> (E-Visa). Si la demande est acceptée, les voyageurs obtiennent dans un délai d'environ trois jours ouvrables, une lettre de confirmation par e-mail, qui doit être présentée à la frontière. C'est seulement à ce moment-là que la taxe sera à régler et le visa délivré. Certains cas rares ont été répertoriés, dans lesquels certaines compagnie aériennes peuvent demander à de qu'un visa soit présenté. avant le départ.

Informations relatives à votre voyage

À l'entrée, la présentation du billet retour ou de continuation est nécessaire. Il doit être vérifié immédiatement après réception, si le bon visa a été délivré. Depuis Novembre 2008, pour les excursions d'une journée, en particulier de Victoria Falls (Zimbabwe) à Livingstone (Zambie), des visas valables 24h («Day Tripper Visa») sont disponibles. Les frais pour ce visa sont de 20 USD.

Entrée au Botswana :

Pour se rendre au Botswana, le passeport est nécessaire. Le visa n'est pas obligatoire pour les ressortissants français. Le passeport doit être valable au moins six mois après l'entrée au Botswana. Une autorisation de séjour dont la validité ne peut excéder trois mois est délivrée aux postes frontières sans paiement de droits.

Informations santé

Au sujet des risques de maladies transmises par les moustiques (paludisme, dengue, chikungunya et zika), la prévention doit être individuelle et repose donc essentiellement sur les moyens de protection contre les piqûres de moustiques (vêtements longs, répulsifs anti-moustiques, climatisation, moustiquaire) nuit et jour. Consulter un médecin en cas de fièvre survenant pendant le voyage ou dans les semaines qui suivent le retour en France.

Nous vous conseillons de vous renseigner auprès de votre médecin traitant si des vaccinations ou autres précautions sont nécessaires avant votre départ et si vous suivez un traitement particulier. Nous vous recommandons également de vous renseigner auprès de votre médecin, centres médicaux ou des services de vaccination des maladies tropicales afin de prendre connaissance des risques médicaux encourus sur place.

Dans beaucoup de pays, les repas ne sont pas préparés comme chez vous. Pour parer à des troubles digestifs, nous vous recommandons de manger des légumes cuits, des fruits que vous aurez pelés vous-même. Évitez les glaçons et l'eau du robinet et buvez de préférence de l'eau minérale. Si malgré toutes ces précautions vous rencontrez des problèmes, notre représentant vous assistera pour vous trouver une pharmacie ou un médecin.

Toutes les informations santé par pays peuvent être consultées sur le site internet du Ministère des Affaires Etrangères : http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html.

Sécurité

Nous vous conseillons de toujours vérifier que vos bagages ont bien été placés dans votre bus et qu'ils n'ont pas été oubliés dans la soute une fois sur place ou au retour à l'aéroport..

Veillez à ce que vos valises et sacs soient fermés à clé, et ne les laissez pas sans surveillance. Les vols peuvent ainsi être évités. Veuillez déposer votre argent, vos papiers d'identité et vos objets de valeur dans le coffre-fort de votre hôtel. Il est également recommandé d'avoir une photocopie de ses papiers d'identité sur soi.

Sécurité en matière de baignade :

Se baigner en mer peut être dangereux. Les courants de la mer sont souvent sous-estimés et votre force physique est surestimée. Nous vous prions donc de surveiller vos enfants en permanence (également à la piscine de l'hôtel). Pour profiter des joies de la baignade, nous vous invitons à consulter les sites internet sur les règles de sécurité en matière de baignade. Il est conseillé de se baigner sur les plages protégées et de ne pas se baigner seul. Soyez attentif aux drapeaux et à leur signification. Informez-vous sur les conditions météorologiques auprès de l'hôtelier ou des personnes compétentes.

Avertissement aux voyageurs :

Selon le Ministère des Affaires Etrangères, aucune région du monde ni aucun pays ne peut être considéré comme étant à l'abri du terrorisme. A ce titre, toutes les destinations proposées peuvent être considérées comme des destinations à risque, tant au titre d'actes terroristes qu'au titre de défaillances climatiques. Ces événements, indépendants de notre volonté, ne sauraient engager la responsabilité de FTI Voyages. Toutes les informations complémentaires peuvent être consultées sur le site internet du Ministère des Affaires Etrangères : http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html.

Assurance :

Dans certains pays, à votre arrivée, vous devrez présenter la copie d'un contrat d'assurance voyage ou maladie qui prendra en charge les frais médicaux engendrés sur place. Par précaution, veuillez-vous informer sur les conditions d'entrée actuelles de votre destination. Il est fortement recommandé de souscrire une assurance annulation, responsabilité civile, maladie et accident. Une assurance annulation vous protège contre les frais d'annulation, en cas d'annulation intempestive de votre séjour (pour maladie par exemple). Les coûts d'hospitalisation ou de soins médicaux

Informations relatives à votre voyage

peuvent être très élevés. Afin de couvrir un maximum de frais, procurez-vous une assurance complète auprès de votre compagnie d'assurance ou renseignez-vous auprès de votre agence sur nos produits d'assurance.

Pension / Tout Compris / Restauration

En formule demi-pension, pension complète ou Tout Compris, les prestations commencent avec le dîner du jour d'arrivée et finissent avec le petit déjeuner du jour de départ. Pour une arrivée tardive à l'hôtel ou un départ très tôt, l'hôtelier n'est pas tenu de servir un dîner ou un petit-déjeuner. Selon la destination et en fonction des horaires de vols, le premier et le dernier repas peuvent ne pas être servis à l'hôtel mais remplacés par ceux servis à bord de l'avion. La formule Tout Compris comprend en général tous les repas en commençant par le dîner pour finir par le petit-déjeuner. Pour profiter pleinement de la formule Tout Compris, vous serez parfois tenus de porter un bracelet ou une carte plastifiée. Il convient d'apporter une précision importante d'ordre général : la formule Tout Compris n'implique pas pour autant que tout est gratuit. Toutes les prestations qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée. Les boissons incluses dans la formule sont uniquement des boissons locales. Toutes les boissons importées sont payantes sauf mention dans le descriptif du produit. Pour des raisons de fréquentation en basse saison, les services de restauration mentionnés au programme peuvent être différents ; un repas sous forme de buffet peut être servi à la carte (ou inversement). La demi-pension signifie : petit déjeuner et dîner. La pension complète ne comprend pas les boissons sauf indication contraire sur le descriptif du produit. L'eau en bouteille n'est pas garantie, même dans la formule "Tout Compris" : elle peut être proposée en fontaine ou au verre. Dans la plupart des pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau en carafe. Pour les bébés, l'alimentation ne peut dépendre que de la responsabilité des parents pour d'évidentes raisons liées au respect de conditions nutritionnelles strictes. Il appartient donc à tout parent voyageant avec des enfants en très bas âge d'emporter les denrées et préparations nécessaires à leur alimentation particulière sachant qu'il est extrêmement improbable de trouver, dans de nombreux pays du monde, les produits adaptés auxquels ils sont habitués. Les éventuels frais supplémentaires pour le lit bébé et les repas (selon disponibilité) sont à réserver et à payer directement sur place auprès de l'hôtelier.

Chambres

Selon la réglementation internationale, le jour de votre départ, vous devez restituer votre chambre au plus tard à 12h. Le jour de votre arrivée, les chambres sont disponibles en règle générale entre 14h et 16h mais cela peut être retardé du fait des flux d'arrivées et de départs au sein de l'hôtel. Les chambres triples sont souvent une chambre double avec adjonction d'un lit supplémentaire qui peut être plus petit qu'un lit normal, un canapé lit, un canapé ou un simple matelas (selon les hôtels), ceci permettant de ne pas payer de supplément chambre individuelle mais avec des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit pour la circulation des occupants de la chambre. Les chambres individuelles se différencient des chambres doubles par leur situation dans l'hôtel, leur équipement et leur taille. Dans de nombreux hôtels, les chambres individuelles sont des chambres doubles à usage individuel d'où le supplément chambre individuelle. Pour les studios, appartements et chambres familiales, il faut tenir compte, dans le tableau des prix, du nombre maximal d'occupants et des équipements de la chambre. Le nettoyage des studios et appartements n'inclut pas le lavage de la vaisselle. La superficie totale indiquée est toujours la surface totale avec balcon ou terrasse. Dans chaque hôtel se trouvent des chambres moins bien placées, vendues au même prix que les autres. Nous ne pouvons pas jamais vous garantir la situation d'une chambre sauf dans le cadre d'une réservation spécifique avec un supplément garantissant l'emplacement. Au sujet des chambres vue mer, cela ne signifie pas toujours une chambre 100% face à la mer, la vue peut être latérale et parfois légèrement entravée. Pour toute demande de chambre spéciale ou équipée (personne à mobilité réduite), merci de consulter au préalable votre agence sachant que les normes locales d'aménagement et de matériel peuvent différer des normes européennes. Selon les établissements, le minibar dans la chambre peut être rempli ou vide. En général, les consommations sont payantes. Pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre. Que vous soyez en bungalow ou en chambre d'hôtel, la décoration et l'architecture varient selon la région et le pays. Il se peut qu'un hôtel de catégorie inférieure soit d'un meilleur standing qu'un autre de catégorie supérieure. Dans ces rares cas, nos descriptifs et appréciations s'efforceront de rétablir la réalité. Les hôtels de centre-ville sont en général plus bruyants du fait du trafic et de la proximité des centres d'animation (places, restaurants, discothèques en plein air, boutiques...).

Aménagement de l'hôtel selon la saison

Il arrive qu'en avant et arrière-saison certains aménagements ou services (piscine, aquapark, mini-club, plage...) soient partiellement ou pas encore mis à disposition des clients. Egalement les horaires d'ouverture des bars, restaurants, discothèques, etc. peuvent être irréguliers et dépendent de la direction de l'hôtel. L'irrégularité des mouvements de

Informations relatives à votre voyage

groupe, la surcharge des réservations qu'acceptent les hôteliers et la présence de délégations officielles prioritaires, peuvent nous obliger à vous loger dans d'autres hôtels que ceux initialement prévus.

Avec une demande de plus en plus importante, les zones touristiques tendent à s'étendre, ce qui explique l'apparition de chantiers aux alentours des hôtels. Le début des travaux n'est souvent annoncé que très tardivement, il nous est donc parfois impossible de vous prévenir en temps et en heure, nos équipes sur place font le maximum pour trouver des solutions alternatives satisfaisantes.

Pour des raisons d'économie d'énergie, la climatisation fonctionne uniquement à certaines heures et selon les températures extérieures. Seul l'hôtelier peut décider du fonctionnement (individuel ou collectif), des horaires et des périodes (en règle générale du 1er juin au 15 oct). Les piscines pouvant être chauffées ne le sont pas constamment. Les piscines extérieures ne sont en général pas chauffées et sont utilisables en hiver, en fonction des conditions météorologiques. Dans la majorité des hôtels, les chaises longues et parasols sont mis à disposition des clients à la plage et à la piscine (selon la disponibilité). Sauf indication contraire mentionnée sur le descriptif de l'hôtel, l'utilisation des chaises longues, parasols et serviettes de bain est en général gratuite. En haute saison, il se peut que le nombre de parasols, transats, matériel de sport, etc. soit insuffisant.

Climat

En raison de sa position dans l'hémisphère sud, les saisons sont inversées en Afrique du Sud par rapport aux nôtres. Le climat sud-africain est en général doux et tempéré. Sur la presqu'île du Cap règne un climat de type méditerranéen. Dans la région du Highveld les températures sont douces. La région côtière de Kwazulu Natal, de Krüger Park et de la province du Nord de Limpopo sont une zone climatique subtropicale. Les pluies tombent principalement durant les mois d'été, sauf dans le Western Cape, qui est considéré comme la région des pluies d'hiver.

Avec en moyenne 300 jours de soleil par an, la Namibie est sans conteste un pays ensoleillé. Avec cependant une saison des pluies qui court de novembre à février.

Lors de la saison des pluies de décembre à mars, il fait très chaud au Botswana nonobstant les pluies et les orages; de mai à septembre le temps est sec et froid, avec des baisses importantes de températures durant la nuit. Les précipitations annuelles se déplacent généralement vers le Sud et l'Est.

Le climat au Zimbabwe est doux et tempéré en raison de sa situation géographique et de son altitude élevée. La saison sèche et chaude dure de septembre à octobre, la saison des pluies de novembre à mars. La meilleure période pour voyager est d'avril à mai et d'août à septembre.

En Zambie, l'année se partage en trois saisons : l'hiver froid et sec de mai à septembre, la saison sèche d'octobre à novembre et la saison des pluies chaudes et étouffantes de décembre à avril.

Au Mozambique, le climat est tropical, chaud et humide, dans les régions côtières. A l'intérieur du pays il fait plus frais. La plupart des pluies a lieu de janvier à mars, la quantité de précipitations est en fonction de l'altitude.

Coutumes et traditions locales

La prostitution des enfants, le trafic d'armes, l'utilisation ou la revente de drogues, la collecte d'espèces de plantes protégées ou la capture d'animaux protégés sont interdits et passibles d'amende dans tous les pays du sud de l'Afrique. En Afrique du Sud, le naturisme est interdit sur les plages et pour la baignade. Au Lesotho, Swaziland, Zimbabwe, Zambie et Botswana la photographie de zones ou de personnel militaires, ainsi que d'objectifs stratégiques est interdite. En outre, en Zambie le port et le transport des vêtements aux couleurs de camouflage est interdit par la loi et est passible d'une amende et/ou de détention.

L'Afrique Australe est en grande partie une destination de voyage sûre, si vous suivez quelques règles simples. Évitez de marcher seul la nuit. En excursion, faites confiance à votre guide et suivez ses conseils.

Itinéraire

Durant un tour en safari, vous ferez l'expérience de la vraie Afrique. Compte tenu des conditions météorologiques et routières changeantes dans certaines régions d'Afrique, il est essentiel pour d'évidentes raisons de sécurité que l'itinéraire puisse être rapidement modifié et adapté. Ceci s'applique également aux voyages en autocar et aux excursions de courte durée.

Informations relatives à votre voyage

Circulation

En Afrique du sud, Namibie, Botswana, Zimbabwe, Zambie et au Mozambique la circulation routière se fait du côté gauche.

Importants numéros d'urgence:

Numéro d'urgence de la police (SAPS) - Téléphone fixe :	10111
Numéro d'urgence de la police (SAPS) - Téléphone portable :	112
Ambulance:	10177
Numéro d'urgence générale :	107

Transfert/vol de retour

Pour les vols internationaux, veuillez procéder à l'enregistrement au moins 2 heures avant le vol de retour (une heure pour les vols intérieurs). Pour certaines compagnies aériennes vous devez confirmer à nouveau votre vol de retour 72h avant le départ, veuillez vous informer des règlements après de votre compagnie aérienne.

Numéros utiles pour les informations aériennes :

Johannesburg:	0027-11-9216262
Kapstadt:	0027-21-9371200
Durban:	0027-31-4516758
Port Elizabeth:	0027-41-5077319

Pourboires

Dans la plupart des états sud-africains un pourboire à hauteur de 10 à 15 % de la facture sera donné pour le service. Dans quelques restaurants, le montant du pourboire sera déjà inclus dans la facture. Bien sur, le pourboire reste à votre discrétion et selon la satisfaction que vous aura procuré le service.

Monnaie/Mode de paiement

Afrique du sud : la monnaie est le Rand sud-africain (ZAR)

Les cartes de crédits sont acceptées dans la plupart des hôtels, restaurants et magasins. Les distributeurs avec le signe Maestro sont présents partout, et le retrait d'argent est possible avec une carte de crédit ou une carte EC Maestro. Veuillez noter que les retraits d'argent avec une carte EC V-PAY ne sont pas possibles. Les Euros peuvent être facilement échangés à l'aéroport, dans les banques, les hôtels ou les bureaux de change. Nous vous recommandons de changer ou de retirer votre argent sur place en raison des meilleurs taux de change. Les Eurochèques ne sont pas acceptés.

Note importante : les stations services n'acceptent pas les cartes de crédit, pensez à avoir de l'espèce sur vous pour faire le plein, ainsi que pour faire vos achats au marché.

Namibie : Dollar namibien (NAD)

La devise est couplée avec le Rand sud-africain (ZAR). Celui ci est donc encore considéré dans tout le pays comme la monnaie légale. L'usage des cartes de crédit, avant tout la carte Visa et Mastercard, est largement répandu, mais les EC cartes ne sont généralement pas acceptées. Dans la plupart des restaurants et magasins, il sera possible de payer avec votre carte de crédit. Vous pourrez retirer de l'argent sans problèmes aux distributeurs avec votre carte de crédit. Veuillez noter que les retraits d'argent avec une carte EC V-PAY ne sont pas possibles. Le montant maximum de retrait journalier au distributeur est de 1000 Dollars namibien (NAD). Les Euros ou Dollars peuvent être facilement échangés à l'aéroport, dans les banques, les hôtels ou les bureaux de change. Nous vous recommandons de changer ou de retirer votre argent sur place en raison des meilleurs taux de change. Les stations services n'acceptent pas les cartes de crédit, pensez donc à avoir des espèces sur vous pour faire le plein, ainsi que pour faire vos achats au marché.

Botswana: Pula Botswanaise (BWP)

Nous vous conseillons les cartes de crédits comme moyen de paiement (Mastercard, VISA), elles seront acceptées dans toutes les grandes villes sans soucis. Veuillez noter que les retraits d'espèce sont souvent limité à 100-300EUR par jour et par carte. Cela est aussi valable pour les Traveller's chèques, qui bénéficient la plupart du temps d'un taux de change meilleur que les espèces. A la fin de chaque mois, il faut prévoir de longues files d'attente dans les banques et aux guichets automatiques qui sont souvent en déficits de trésorerie.

Informations relatives à votre voyage

Zimbabwe: Dollar Zimbabween (ZWD);

Attention information très importante : les cartes de crédit ne sont plus acceptées nulle part depuis le 01.01.2007 (hôtels compris). Nous vous conseillons donc d'amener avec vous un montant suffisant en USD, sachant que vous ne pourrez que très rarement payer autrement qu'en espèces et que les touristes ne peuvent pas payer qu'en devises étrangères.

Zambie : Kwacha Zambien (ZMK)

Toutes les cartes de crédit sont acceptées dans les hôtels. Veuillez noter que depuis le 01.01.08 les chèques voyages ne sont plus acceptés. Assurez-vous d'avoir assez d'espèces avec vous et que votre carte de crédit soit reconnue.

De nombreuses prestations devront être payées en dollars, l'euro n'étant pas encore très commun en Zambie, ainsi les banques et bureaux de changes acceptent principalement que les dollars US. Les visas, les taxes de départ et l'Aviation Infrastructure Charge sont à payer dans la monnaie locale. Un montant équivalant à env. 40EUR (soit 270'000ZMK, état au 09/2012) devra être versé en espèce. Un distributeur de billet est disponible à l'aéroport.

Mozambique: Metical Mozambicain

Les chèques de voyages ne sont pour le moment acceptés par aucune banque mozambicaine. Il est donc conseillé de se munir de dollars américains (USD) ou de rands sud-africains (ZAR). Les cartes de crédit pourront être utilisées seulement à Maputo et dans quelques hôtels du pays.

Lesotho : Loti (LSL)

La monnaie locale est le Loti. Dans l'ensemble du pays, le Rand sud-africain est également accepté

En cas d'urgence (vol ou perte), vous pourrez joindre les services d'oppositions pour les cartes de crédit au numéro suivant :

0033 892 705 705 (0,34 € /min) serveur vocal interbancaire pour toutes les cartes.

Eau et électricité

En Afrique du Sud et au Zimbabwe le courant est de 220/230 volts alternatifs, en Namibie de 220/240 volts alternatifs et en Zambie et Mozambique de 220 volts. Au Botswana le courant est de 230 volts alternatifs. Nous vous conseillons l'emploi d'un adaptateur dans ces pays où les prises électriques sont à trois fiches ou à deux fiches (il peut s'acheter sur place).

Veuillez faire attention aux sources d'eau mise à votre disposition.

Perte du passeport ou du billet d'avion

En cas de perte de votre passeport, veuillez vous adresser à notre représentant local ou directement à l'ambassade. Veuillez noter que la déclaration de perte à la police est nécessaire. Si vous perdez votre billet d'avion, veuillez vous adresser à notre agence locale.

Page internet de toutes les représentations suisses en Afrique Australe :

<http://www.eda.admin.ch/eda/fr/home/rebs/afri.html>

Ambassade de Suisse en Afrique du sud

225 Veale Street, Parc Nouveau, New Muckleneuk 0181, Pretoria

Téléphone: 0027 12 452 06 60, 0027 12 452 06 61 (consulat), 0027 12 452 06 62 (Visa)

Site internet : <http://www.eda.admin.ch/pretoria>

Ambassade de Suisse au Zimbabwe

9 Lanark Road, Belgravia, P.O. Box 3440, Harare, Zimbabwe

Tel.: +263 4 703 997/8, 703 827

Mobile: +263 772 560 440

Informations relatives à votre voyage

Ambassade de Suisse en Zambie

Consulate of Switzerland
Plot 195, P.O. Box 31189, Lusaka 10101
Tél: 00260 211 22 38 38
Site internet : <http://www.eda.admin.ch/harare>

Ambassade de Suisse au Mozambique

Av. Ahmed Sekou Touré 637, Caixa postal 135, Maputo, Mozambique
Tél. +41 (0)31 322 18 66, +258 21 31 52 75, +258 21 36 05 00

Ambassade de Suisse en Namibie

Consulat général Windhoek
Consulate General of Switzerland
P.O. Box 9298, Eros / Windhoek, Namibia
Tél: 00264 81 127 93 88 (Mobil)

Ambassade de Suisse au Botswana

Consulate of Switzerland
Plot 5268, Village, P.O. Box 45607, Riverwalk, Gaborone, Botswana
Tél: 00267 395 6462
Site internet : <http://www.eda.admin.ch/pretoria>

Ambassade de France en Afrique du Sud

250 Melk Street, Corner Middel Street, Nieuw Muckleneuk, Pretoria, 0181
Tél : 0027 12 425 1690
Fax : 0027 12 425 1609
Adresse électronique : france@ambafrance-rsa.org

Ambassade de France en Namibie

Adresse: 1, Goethe Street - Windhoek - Namibie
Adresse : P.O. Box 20484 - Windhoek - Namibie
Téléphone : [264] (61) 27 67 00
Numéro de téléphone de permanence : [264] (0)812 275 585
Télécopie section consulaire : [264] (61) 22 08 12

Ambassade de France en Zambie

Adresse : Mpile Building - 74, Independence Avenue - PO Box 30062 - 10101 Lusaka – Zambie
Téléphone : 00 260 (211) 25 13 22
Télécopie : 00 260 (211) 25 44 75

Ambassade de France au Mozambique

Adresse : Avenida Julius Nyerere, 2361
Boîte postale (Caixa postal) : 4781
Téléphone : [258] 21 48 46 00

Ambassade de France au Zimbabwe

76 Samora Machel avenue - Harare, Zimbabwe
Téléphone : + [263] (4) 703 216 ou 706 780
Télécopie : + [263] (4) 730 078
web.harare@diplomatie.gouv.fr

Informations relatives à votre voyage

Ambassade de France au Botswana

Adresse: PO Box 1424, 761 Robinson Road - Gaborone
Tel: (267) 397 38 63 Fax: (267) 397 17 33

Il n'a pas d'ambassade française au Lesotho et au Swaziland.

Conditions douanières

Afrique du sud : Les affaires personnelles comme les vêtements, les produits de beauté etc., ainsi que tout bien à usage personnel ne sont pas soumis à des droits de douane. Vous êtes autorisé à ramener d'Afrique du sud vers l'Europe 200 cigarettes ou 25 cigares et 2 bouteilles de vin de 750ml chacune ou un litre d'alcool fort.

Namibie : Les affaires personnelles comme les vêtements, les produits de beauté etc., ainsi que tout bien à usage personnel ne sont pas soumis à des droits de douane. Vous êtes autorisé à ramener de Namibie vers l'Europe 200 cigarettes ou 25 cigares et 2 bouteilles de vin de 750ml chacune ou un litre d'alcool fort pour une valeur de 2000 NAD. Toute autre marchandise sera soumise à de forts droits de douane. Toute facture d'objets à l'export facilitera les démarches douanières et le paiement des droits (exclusivement en espèces et en NAD).

Botswana: Vous êtes autorisé à ramener de Botswana vers l'Europe : 200 cigarettes ou 25 cigares et 2 bouteilles de vin de 750ml chacune ou un litre d'alcool fort pour une valeur de 500 BWP.

Zimbabwe : Vous êtes autorisé à ramener de Zimbabwe vers l'Europe : 200 cigarettes ou 25 cigares et 2 bouteilles de vin de 750ml chacune ou 1 litre d'alcool fort à partir de 19 ans, pour une valeur de 250 USD.

Zambie : Vous êtes autorisé à ramener de Zambie vers l'Europe : 200 cigarettes et 25 cigares et 2 bouteilles de vin de 750ml chacune ou 1 litre d'alcool fort.

Mozambique : Vous êtes autorisé à ramener du Mozambique vers l'Europe : 200 cigarettes et 250 g de tabac et 2 bouteilles de vin de 750ml chacune ou 1 litre d'alcool fort.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous connecter sur les sites : www.douane.gouv.fr ou www.ezv.admin.ch