

Informations Costa Rica

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.

Bagages

Veuillez 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.

FTI Service

Ara Tours

Apdo. 799 Centro Colón, 1007 San José, Costa Rica

Téléphone: +506 2232 04 00

<http://www.aratours.com>

Nr. d'urgence: +506 88 93 38 63

Ce numéro d'urgence est à utiliser uniquement en cas d'urgence réelle.

Les clients qui ont réservés le circuit "Costa Rica - Nicaragua - Panama Mundo Verte" veuillez prendre contact avec :

Latincoming

Apdo. 799 Centro Colón, 1007 San José, Costa Rica

Téléphone: +506 22 31 50 84

Intrepid

Costa Rica Compact

Tel.: + 502 57784052

Tel.: + 502 52074914

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.

Taxe de départ

Au Costa Rica, une taxe de sortie de 29 USD par personne sera à régler en espèce pour un vol retour de San Rosé (état: 05/2018). (inclus depuis juin 2015 pour la plupart des compagnies aériennes).

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.

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.

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.

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

Formalités d'entrée

Le respect des procédures d'entrée et de sortie des pays est de la responsabilité de chaque voyageur. Pour un séjour de 90 jours maximum, aucun visa n'est nécessaire. Les ressortissants suisses et français doivent être en possession d'un passeport valable encore 6 mois après la date de retour. Tous les enfants doivent disposer de leur propre passeport lors de voyages à l'étranger. Les clients entrant au Costa Rica par voie terrestre en venant du Panama ou du Nicaragua, devraient s'assurer, que le cachet d'entrée du Costa Rica ainsi que le cachet de sortie du Panama ou du Nicaragua, figurent bien dans leur passeport. Il en va de même pour le voyage du retour. Sans ce cachet, le client pourrait rencontrer des problèmes importants lors de la sortie du territoire. Dans ces cas-là, la police de l'immigration vérifie qu'il ne s'agit pas de séjour illégal au Costa Rica et peut même garder les passeports jusqu'à un mois. Il peut même y avoir une détention provisoire pour cette raison.

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>.

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 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...).

Climat

Il y a 2 saisons au Costa Rica, la saison sèche de Décembre à Avril et la saison des pluies de Mai à Novembre. Pendant la saison des pluies, il peut pleuvoir en continu pendant plusieurs jours, en particulier dans les environs de la forêt tropicale. Le taux d'humidité est très élevé en cette période. En général, il pleut moins sur la côte du Pacifique que sur celle des Caraïbes. Le climat est subtropical avec des températures modérées.

Climatisation/Piscine/Chaises longues et Parasols

Veuillez respecter, s'il vous plaît, les horaires d'ouverture de certaines installations comme la climatisation / chauffage et les piscines.

Parc Nationaux

Heures d'ouvertures (sous réserve de modifications) :

Irazu Volcano: tous les jours de 8h à 16h

Tortuguero: tous les jours

Poas Volcano: tous les jours de 8h à 13h30

Arenal: tous les jours de 8h à 16h

Manuel Antonio: du mardi au dimanche de 7h30 à 15h30

Rincon de la Vieja: du mardi au dimanche de 7h à 15h

Routes

Les routes sont plutôt bonnes le long des côtes et à San José.

Urgences

Numéro d'urgence : 911

Eau et électricité

Dans certains pays, des coupures d'eau et/ou d'électricité peuvent survenir pendant la saison estivale. Les pénuries d'eau peuvent être occasionnées par de grandes sécheresses, qui augmentent considérablement le prix de l'eau. Nous vous prions d'en user avec parcimonie. Les générateurs d'énergie ne prennent pas toujours le relais suite. Cependant, la plupart des hôtels disposent de leur propre générateur de secours. Courant alternatif 120 volts. Un adaptateur européen est nécessaire.

Taxis

Assurez-vous que le taxi est bien équipé de l'appareil d'affichage « Mary » et renseignez-vous sur le tarif de votre trajet avant de monter dans le véhicule.

Pourboires

Il est usuel de laisser un pourboire correspondant à environ 10% du montant de la facture et environ 1USD par bagage au porteur à l'aéroport.

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.

Ambassade de Suisse:

Edificio Centre Colón, 10° piso, Paseo Colon, San José, Costa Rica

Tel.: +506 22 21 48 29

Fax: +506 22 55 28 31

E-mail : sic.vertretung@eda.admin.ch

Ambassade de France:

Curridabat, de la agencia Mitsubishi,

10.177-1000 San José

Tel.: 00506-2234-4167

Fax: 00506-2234-4195

Monnaie/Mode de paiement

La monnaie locale est le Colon de Costa Rica (CRC). 1EUR = 647,49 CRC (état Décembre 2014). Nous vous recommandons d'emporter avec vous des EUR ou des USD.

Les cartes VISA, Mastercard et American Express sont reconnues et utilisables dans le monde entier.

Pour tout paiement par carte bancaire, des frais peuvent être retenus. Nous vous recommandons d'emporter des euros ou des dollars US lorsque vous êtes en dehors des grandes villes. Les euros et les dollars ne peuvent être échangés qu'à certains endroits bien précis. Dans la plupart des banques, vous pouvez retirer de l'argent à la devise locale avec votre carte de crédit ou carte EC (avec l'emblème Maestro) et en indiquant votre code PIN.

Les cartes EC avec le symbole V-Pay ne sont pas acceptées en dehors de la zone Européenne.

Décalage horaire

Au Costa Rica, le décalage horaire est de moins 7 heures en été et moins 8 heures en hiver par rapport à l'Europe centrale.

Conditions douanières

Par adulte, il est possible d'importer en France ou en Suisse, 200 cigarettes ou 25 cigares ou 250g de tabac, 1 litre de spiritueux, 50g de parfum ou 25cl d'eau de toilette ainsi que des objets personnels.

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