

SESSION 2024

CAPET
Concours externe

Section
ÉCONOMIE ET GESTION

Option
Gestion des activités touristiques

Épreuve écrite disciplinaire appliquée

*L'épreuve porte sur l'enseignement de sciences de gestion.
Elle a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à concevoir et à organiser une séquence pédagogique sur la thématique proposée en exploitant de façon critique et argumentée un dossier documentaire fourni.
Le sujet de l'épreuve est spécifique à l'option choisie.*

Durée : 5 heures

L'usage de tout autre ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout matériel électronique (y compris la calculatrice) est rigoureusement interdit.

Il appartient au candidat de vérifier qu'il a reçu un sujet complet et correspondant à l'épreuve à laquelle il se présente.

Si vous repérez ce qui vous semble être une erreur d'énoncé, vous devez le signaler très lisiblement sur votre copie, en proposer la correction et poursuivre l'épreuve en conséquence. De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, vous devez la (ou les) mentionner explicitement.

**NB : Conformément au principe d'anonymat, votre copie ne doit comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé consiste notamment en la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de la signer ou de l'identifier.
Le fait de rendre une copie blanche est éliminatoire.**

Tournez la page S.V.P.

Aujourd'hui, les acteurs du tourisme sont constamment confrontés aux évolutions des envies et des pratiques des voyageurs. Ils tentent de se réinventer pour leur donner la possibilité de voyager différemment, dans un plus grand respect de l'environnement et des populations locales.

Face à ces bouleversements, la conquête de nouveaux clients, la fidélisation des anciens est devenue aujourd'hui un enjeu majeur de la plupart des organisations touristiques. C'est pourquoi elles sont amenées à rechercher ou à développer chez leurs collaborateurs les compétences nécessaires et notamment la maîtrise des techniques de vente.

Pour vendre, il faut un savant mélange de techniques de vente et de qualités humaines. Mener une phase de découverte, identifier l'offre la plus adaptée aux besoins des clients, développer une argumentation efficace, traiter les objections, conclure et suivre la vente...sont autant de compétences indispensables à maîtriser à la fois pour une agence de voyages, mais également pour une centrale de réservation dans l'hôtellerie de plein air ou une structure réceptive agissant sur le tourisme d'affaires.

À partir de vos connaissances et des ressources documentaires fournies dans le dossier joint, il vous est demandé de proposer une séquence pédagogique relative à l'enseignement du bloc de compétences 1 « Gestion de la relation clientèle touristique » en section de BTS Tourisme sur la thématique suivante : « **Le traitement des objections** ».

Vous préciserez, en les justifiant, les points suivants :

- Les objectifs de la séquence choisie ;
- Le déroulement de la séquence : nombre de séances, positionnement dans le déroulé de l'enseignement, prérequis nécessaires, découpage en différentes phases, équipements mobilisés ; etc.
- La nature des travaux demandés aux apprenants pendant la séquence en indiquant, pour chacune des phases, la (ou les) ressource(s) choisie(s) ou le (ou les) extrait(s) choisi(s) dans le dossier joint ;
- Les modalités d'évaluation de la séquence.

Au fur et à mesure de la construction de votre présentation, vous apporterez une analyse critique et argumentée des documents utilisés ou non, de vos choix didactiques, et de la mobilisation des divers apports scientifiques nécessaires.

LISTE DES ANNEXES

Numéro de l'annexe	Intitulé	Page(s)
1	Extraits du référentiel de compétences, savoirs associés, grille horaires du BTS Tourisme	4 à 12
2	Contexte et situation professionnelle	13
3	Les autotours de Havanatour	13
4	Produit touristique « Ouest et détente à Cayo Santa Maria »	14
5	Disponibilités	15
6	Éléments du prix	15
7	Données sur Cuba : Édito brochure Havanatour, Cuba extrait guide de voyages	16
8	Les formalités	17
9	Bien préparer son voyage	18
10	Partez assuré !	19
11	Votre voyageur s'engage	20
12	Carte et distances	21 et 22
13	Extrait des conditions générales et particulières de vente	23 et 24

Annexe 1 : Extraits du référentiel de compétences, savoirs associés, grille horaires du BTS Tourisme

➤ **Extrait du référentiel de compétences du BTS Tourisme**

Bloc de compétences 1 - Gestion de la relation de la clientèle touristique			
Activités et tâches	Compétences (être capable de)	Indicateurs d'évaluation des compétences	Savoirs associés
<p>Gestion de l'espace d'accueil Préparer et transmettre de l'information touristique sous forme papier et numérique Mettre en valeur l'offre proposée par le point d'accueil Animer des espaces d'accueil y compris des espaces spécifiques (espaces d'exposition, de conférence, d'attente)</p>	<p>C1. Organiser l'espace d'accueil</p>	<p>Maîtrise de la langue utilisée (1) Respect des chartes de qualité de l'accueil Respect des principes de développement durable Qualité et pertinence des supports d'information proposés Attractivité de l'espace d'accueil Optimisation de l'espace disponible</p>	<p>1. Le cadre de la relation client 1.1 Aménagement de l'espace d'accueil et de vente 1.2 La promotion sur le lieu de vente</p>
<p>Conseil et vente de prestations touristiques : prise en charge du client Prendre contact avec le client ou le prospect en face à face, par téléphone ou par voie numérique Questionner le client ou le prospect pour analyser ses besoins et ses attentes Renseigner le système d'information de l'organisation touristique</p>	<p>C2. Accueillir le client C3. Pratiquer une écoute active du client C4. Caractériser la demande du client</p>	<p>Comportement et posture adaptés aux usages de la profession Maîtrise de la langue utilisée (1) Aisance dans la communication orale et écrite Pertinence du questionnement Réactivité Empathie Suivi des consignes d'accueil propres à l'entreprise</p>	<p>2. La négociation commerciale 2.1 Eléments fondamentaux de la communication professionnelle 2.2 La communication professionnelle orientée client 2.3 Activité d'accueil, d'information, de conseil et entretien de vente</p>

<p>Conseil et vente de prestations touristiques : conduite de l'entretien de vente/conseil</p> <p>Exploiter les supports professionnels d'aide à la conduite de l'entretien (documentation papier et numérique : GDS, base de données, site B to B)</p> <p>Prendre en compte les objections du client</p> <p>Proposer des services ou produits additionnels : assurances, pré-acheminement, produits dérivés, offre de crédit</p>	<p>C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés</p> <p>C6. Proposer une prestation touristique adaptée (à la demande du client et aux objectifs de l'organisation)</p>	<p>Prise en compte de la clientèle à besoins spécifiques et à comportements déviants</p> <p>Qualité de l'information saisie</p>	
<p>Conseil et vente de prestations touristiques : concrétisation de la vente</p> <p>Présenter les conditions générales et particulières de vente selon la législation en vigueur</p> <p>Établir le contrat de vente touristique</p> <p>Réserver les prestations touristiques</p> <p>Produire une facture</p>	<p>C7. Finaliser la vente</p> <p>C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques</p>	<p>Maîtrise de la langue utilisée (1)</p> <p>Maîtrise des caractéristiques des destinations et des produits touristiques</p> <p>Force de l'argumentation</p> <p>Rapidité d'accès à l'information utile</p> <p>Pertinence des supports d'information choisis (plan, brochures, sites B to B, B to C, GDS, ...)</p> <p>Respect de la demande du client</p> <p>Expertise du conseil apporté au client</p> <p>Prise en compte de la politique commerciale de la structure</p> <p>Pertinence des choix et contre-propositions éventuelles</p>	<p>2. La négociation commerciale</p> <p>2.3 Activité d'accueil, d'information, de conseil et entretien de vente</p> <p>3. La tourisimatique</p>
<p>Conseil et vente de prestations touristiques : concrétisation de la vente</p> <p>Présenter les conditions générales et particulières de vente selon la législation en vigueur</p> <p>Établir le contrat de vente touristique</p> <p>Réserver les prestations touristiques</p> <p>Produire une facture</p>	<p>C7. Finaliser la vente</p> <p>C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques</p>	<p>Transparence de l'information fournie</p> <p>Obtention d'un accord ou d'un engagement ferme</p> <p>Respect des dispositions juridiques applicables à la prestation</p> <p>Efficacité dans les transactions</p> <p>Respect des règles de sécurité en matière de transaction financière</p>	<p>2. La négociation commerciale</p> <p>2.3 Activité d'accueil, de conseil et entretien de vente</p> <p>2.4 La finalisation de la vente</p> <p>4. Les contrats liés à la relation avec les clients</p>

Encaisser le produit de la vente			
<p>Suivi de la clientèle : suivi de la prestation Établir les documents de voyage (bons d'échange, billets, carnet de voyage...) Analyser et traiter les réclamations Assurer l'assistance conseil notamment en cas d'imprévu</p>	<p>C9. Assurer le suivi de la vente</p>	<p>Maîtrise de la langue utilisée (1) Fiabilité et conformité des documents émis Réactivité face aux situations exceptionnelles Efficacité dans le traitement des réclamations et la gestion des imprévus</p>	<p>4. Les contrats liés à la relation avec les clients 5. Le suivi de la relation client 5.1 La démarche qualité 5.2 La gestion des réclamations et des litiges</p>
<p>Suivi de la clientèle : suivi de la qualité de service Mesurer la satisfaction de la clientèle Analyser les retours des clients Formuler des propositions d'amélioration Informers les services concernés</p>	<p>C 10. Analyser la qualité de la prestation touristique vendue</p>	<p>Fiabilité des informations recueillies Qualité de l'analyse Pertinence des propositions d'amélioration</p>	<p>5. Le suivi de la relation client 5.1 La démarche qualité</p>
<p>Accompagnement des touristes Installer une signalétique et proposer des supports d'information adaptés Assurer l'accompagnement en présentant le contexte géographique, historique et culturel Gérer les flux de touristes en respectant les règles de sécurité Adapter la prestation en fonction des demandes des touristes et des aléas Gérer les formalités d'accompagnement</p>	<p>C11. Prendre en charge un groupe de touristes</p>	<p>Attractivité du lieu d'accueil temporaire Aisance et clarté dans la communication orale Maîtrise de la langue utilisée (1) Pertinence des informations délivrées Réactivité aux demandes du public et aux aléas Position dans l'espace par rapport au groupe Respect du programme et des délais Rigueur dans la gestion des formalités Respect des règles de sécurité</p>	<p>6. L'accompagnement des touristes 6.1 Les techniques professionnelles d'accompagnement 6.2 Les règles de sécurité dans l'accompagnement des groupes 6.3 La gestion et l'accompagnement-animation du groupe de touristes</p>

➤ **Extrait des savoirs associés en lien avec le bloc professionnel 1**

Notions, outils et méthodes	Sens et portée de l'étude
<p>1. Le cadre de la relation client <i>Étude menée à partir de l'observation de points de vente et d'accueil de la clientèle touristique, de l'utilisation de base de données prospects, d'outils et d'applications numériques adaptés.</i></p>	
<p>1.1 <i>L'aménagement de l'espace d'accueil et de vente</i></p> <p>1.2 <i>La promotion sur le lieu de vente</i></p>	<p>Après avoir dressé un panorama de la distribution, il convient de détailler plus précisément les formes (vente en face à face et à distance) et lieux de vente (en agence, dans un call center ou web call center ou sur un salon).</p> <p>Dans un contexte fortement concurrentiel, la mise en valeur de l'espace d'accueil ou de vente quel qu'il soit, est primordial pour développer et fidéliser la clientèle. Les différentes techniques d'animation et de promotion sont présentées dans un souci d'optimisation de l'activité commerciale.</p>
<p>2. La négociation commerciale <i>Étude menée à partir de l'observation de situations professionnelles d'accueil et de négociation commerciale emblématiques du secteur du tourisme et au travers de scénarios, de vidéos, de jeux de rôles qui peuvent nécessiter l'utilisation de sites et logiciels professionnels.</i></p>	
<p>2.1 <i>Éléments fondamentaux de la communication professionnelle</i></p> <p>2.2 <i>La communication professionnelle orientée client : registre de langage, codes sociaux,</i></p>	<p>Après avoir présenté les concepts fondamentaux de la communication professionnelle en faisant référence aux principaux courants de pensée appartenant à différents champs disciplinaires, on observe plus particulièrement le mode de fonctionnement des acteurs dans une relation de communication professionnelle (posture, comportement, attitude, personnalité, émotions, lien entre attitude et comportement...) en distinguant les composantes verbales et non verbales de l'échange.</p> <p>Au cœur du métier de conseiller en voyages/séjours, les techniques de vente occupent une place prépondérante dans la gestion de la relation client. Dans un premier temps il s'agit de décrire le contexte de la situation de vente puis d'adopter la stratégie et les techniques adaptées à mettre en œuvre, en distinguant les</p>

<p><i>convenances commerciales, écoute active, freins à la communication, gestion des conflits</i></p> <p><i>2.3 L'accueil, l'information, le conseil et l'entretien de vente</i></p> <p><i>2.4 La finalisation de la vente</i></p>	<p>situations de prescription (conseiller en séjour) des situations de commercialisation (conseiller en voyages, télévendeur...).</p> <p>On développe ici plus particulièrement, les situations professionnelles pour les phases d'accueil, de renseignement et de conseil des touristes afin de faciliter leurs conditions de séjour ou de voyage (y compris pour les différentes phases de l'entretien de vente et de proposition(s) d'offre(s) adaptée(s) de prestations ou de produits de tourisme).</p> <p>Lors de la finalisation de la vente, les techniques de présentation du prix, des formalités et prestations complémentaires associés au contrat sont décrites. On aborde aussi la forme, le contenu et les processus d'élaboration et de circulation des principaux documents commerciaux : devis, contrat, titres de transport, bons d'échange, facture.</p>
<p>3. La touristique</p>	<p>L'objectif est de connaître les principales fonctionnalités des outils utilisés en touristique et de réaliser les opérations de base. L'enseignement fondé sur l'utilisation des plateformes électroniques de gestion de réservation (GDS ou Global Distribution System) doit aborder, dans l'environnement ad hoc, les prestations aériennes (air) et les prestations ferroviaires (rail). Les situations professionnelles, simulées en formation et les situations réelles vécues en stage ou dans le cadre de la formation par la voie de l'apprentissage, devront permettre d'aborder les prestations multimodales : air + rail.</p>
<p><i>3.1 Les plateformes électroniques de gestion des réservations (GDS) :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - prestations aériennes 	<p>L'utilisation des plateformes (GDS) permet de trouver en temps réel les réponses aux questions les plus couramment posées par les clients en matière de transport (disponibilités, horaires, prix, spécificités de la prestation) et de vendre une prestation de transport correspondant aux attentes du client.</p> <p>Il s'agit de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - présenter les caractéristiques du transport aérien national et international (compagnies, aéroports, prestations) et la politique de prix (<i>yield management</i>) ; - présenter différents outils de touristique d'aide à la vente et répondre aux questions du client sur la préparation de son voyage (informations sur les pays, les aéroports, les compagnies aériennes), les moyens de transport envisageables pour se rendre sur la destination souhaitée (horaires, disponibilités, tarifs, spécificités) ; - créer et modifier un dossier passager (Passenger Name Record), tarifier, réserver, émettre et annuler le jour même.

<p>- prestations ferroviaires</p> <p>3.2 <i>Les serveurs des voyageurs, les sites professionnels</i></p>	<p>Il s'agit de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - connaître l'offre commerciale des transporteurs ferroviaires, en particulier la SNCF ; - créer et modifier un dossier passager (Passenger Name Record), tarifier, réserver, émettre et annuler le jour même. <p>Il s'agit de se familiariser avec les principaux serveurs et sites utilisés en milieu professionnel, dans le cadre principalement des métiers de conseillers en séjour et en voyages.</p>
<p>4. Les contrats liés à la relation avec les clients</p> <p>Le contrat de vente de prestations touristiques est gouverné par les principes de la théorie générale des contrats prévus par le Code civil. Le Code du tourisme et le Code de la consommation apportent des précisions complémentaires sur les modalités de formation et d'exécution de ces contrats.</p> <p>Le contrat constitue une notion pivot dans la relation avec le client : contrats de vente, en face à face ou en ligne, portant sur des prestations telles que la billetterie, les forfaits, les produits sur mesure, les coffrets cadeaux, l'assurance. Il s'agit aussi, dans une situation de dommage lié à une activité touristique, d'identifier la nature juridique et l'étendue de la responsabilité (contractuelle ou délictuelle, civile ou pénale), de faire jouer le contrat d'assurance, de délimiter le contenu et l'étendue des garanties. Il s'agit enfin de sensibiliser le technicien supérieur en tourisme aux dispositions protégeant les intérêts du consommateur, en particulier quand ce dernier acquiert une prestation touristique via internet. La maîtrise de certains aspects du droit de la consommation est en effet devenue une nécessité face à l'évolution de la jurisprudence quant à la défense des intérêts du consommateur.</p>	
<p>4.1 <i>Principes généraux sur les contrats</i></p> <p>4.2 <i>Les dispositions régissant la vente de voyages et de séjours</i></p>	<p>Il s'agit de présenter et d'analyser :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les conditions de formation du contrat (conditions de fond et de forme) et la sanction du non-respect de ces conditions (nullité du contrat) ; - les effets du contrat s'il est valablement formé : effet obligatoire et effet relatif du contrat ; - les droits d'une partie contractante face à son co-contractant qui n'exécute pas ce qui est prévu au contrat : exception d'inexécution, exécution forcée, mise en œuvre de la responsabilité contractuelle <p>Le régime de la vente de voyages et de séjours est régi principalement par le Code du tourisme. Certaines dispositions du Code de la consommation et du Code pénal régissent la période précontractuelle et imposent notamment au professionnel du tourisme une obligation d'information et de conseil au profit du non-professionnel ou consommateur.</p> <p>Il s'agit de :</p>

	<p>- définir et mesurer la portée de l'obligation précontractuelle d'information et de conseil qui pèse sur le professionnel ;</p> <p>- repérer les dispositions du Code de la consommation et du Code pénal protégeant le consommateur en matière de publicité mensongère, refus de vente, discrimination ;</p> <p>- présenter les dispositions relatives aux clauses obligatoires du contrat, au prix et à la révision du prix, aux modalités de paiement du prix, à la modification du contrat, à l'annulation et à la cession du contrat.</p> <p>Le développement considérable des transactions numériques relatives au tourisme nécessite une connaissance des dispositions spécifiques régissant l'e-contrat de voyage.</p> <p>Il s'agit de repérer les dispositions spécifiques relatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> - aux conditions de validité de l'offre de voyage par voie électronique (étapes de la conclusion du contrat) ; - à l'e-paiement du voyage : sécurisation des transactions ; - à la protection de la vie privée et au traitement des données à caractère personnel ; - à la protection de la propriété intellectuelle (propriété des logos, marques, contenu du site...) ; - aux droits et obligations des responsables de traitement de données (LECN) - aux modalités de contestation du paiement - à l'absence de droit de rétractation. <p>Il s'agit de repérer, à partir d'exemples réels de contrat d'assurance voyages :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'assurance assistance-rapatriement ; - les autres assurances, telles que l'assurance annulation ou l'assurance bagages ; - les risques couverts par les différentes formules proposées ; - les garanties proposées par les cartes bancaires. <p>Si le voyageur a vocation à utiliser les modes de paiement classiques comme la carte bancaire, des instruments lui sont néanmoins spécifiquement dédiés.</p> <p>Il s'agit de préciser :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les modalités d'utilisation des principaux moyens de paiement ; - le principe de fonctionnement des chèques vacances et des chèques voyage ; - le dispositif SEPA (Single European Payment Area). <p>Il s'agit d'avoir une connaissance générale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des compétences des juridictions : ordres de juridictions, compétences d'attribution et compétence territoriale, voies de recours (appel, cassation) ;
L'e-contrat de voyage	
Les contrats d'assurance liés aux voyages	
Les instruments de paiement	
4.3 Les modes alternatifs de résolution des conflits relatifs aux contrats	

	- de la conciliation, de l'arbitrage et de la médiation, notamment la Médiation du Tourisme et des Voyages (MTV).
<p>5. Le suivi de la relation client Étude menée notamment à partir de l'analyse d'enquêtes de satisfaction ou d'autres exemples de suivi de la relation-client.</p>	
<p><i>5.1 La démarche qualité</i></p>	<p>On s'attache à définir les notions de qualité, de satisfaction, de fidélité, de service après-vente et à identifier les stratégies de fidélisation pouvant être mises en œuvre (préventives-curatives). On intègre les résultats des enquêtes en accédant au système d'information touristique de l'organisation.</p>
<p><i>5.2 La gestion des réclamations et des litiges</i></p>	<p>Le traitement des réclamations fait partie intégrante de la stratégie de fidélisation curative.</p>
<p>6. L'accompagnement des touristes Étude menée notamment à partir de l'observation de situations professionnelles d'accompagnement, au travers de scénarios, de vidéos, de jeux de rôles, de mise en situation lors de voyages d'étude ou du stage professionnel.</p> <p><i>6.1 Les techniques professionnelles d'accompagnement</i></p> <p><i>6.2 Les règles de sécurité dans l'accompagnement des groupes</i></p> <p><i>6.3 La gestion et l'accompagnement du groupe de touristes</i></p>	<p>Dans le respect des règles de sécurité, il s'agit d'organiser et de prendre en charge l'accueil de touristes (individuels et groupes) dans tout type de situation d'accueil et de gérer les éventuels dysfonctionnements.</p> <p>Les règles de sécurité des biens et des personnes émanant de textes divers (Code de la route, Code du tourisme...) et variant en fonction de la constitution du groupe (mineurs...), de la nature de l'activité, et du milieu (montagne, littoral protégé...) sont présentées.</p> <p>Dans des situations d'accompagnement, il s'agit de repérer et d'identifier les caractéristiques des groupes et les interactions entre ses membres afin d'adapter spontanément son discours oral, de procéder aux régulations nécessaires, de maintenir l'attention du groupe et d'en garder la maîtrise. L'objectif principal reste de favoriser les échanges au sein du groupe. On prend en compte l'influence des groupes sur les comportements de communication par le biais des cultures, normes, réseaux sociaux, stéréotypes.</p>

➤ **Extrait de la grille horaire**

Enseignements obligatoires	1 ^{ère} année			2 ^{ème} année		
	Cours	TD	Volume horaire annuel	Cours	TD	Volume Horaire annuel
Gestion de la relation clientèle touristique	3	2	150	4	2	180
Atelier de professionnalisation (2)	0	3	90	0	3	90

Annexe 2 : Contexte et situation professionnelle

Le contexte

L'agence de voyages « Dubreuil voyages » est implantée depuis 1993 à Lyon dans le 6^{ème} arrondissement, 12 avenue du Maréchal de Saxe. Elle est spécialisée dans le voyage individuel auprès d'une clientèle aisée. Son chiffre d'affaires en 2023 est de 954 000 euros.

Au sein de cette agence, trois conseillers en voyages se chargent de proposer des voyages sur mesure mais également des produits packagés issus de la politique des ventes.

La situation professionnelle

Un couple de clients, Monsieur et Madame Abal, a pris rendez-vous avec un conseiller de l'agence. Ils souhaitent partir à Cuba au mois de mars 2024. Ils disposent d'une quinzaine de jours. Le couple a respectivement 57 et 54 ans, habite dans le quartier de l'agence. Ils sont tous les deux cadres dans l'industrie aéronautique.

A la suite de leur rendez-vous, le conseiller de l'agence leur a proposé un autotour : « Ouest détente à Cayo Santa Maria » de la brochure Havanatour, spécialiste de Cuba. (Annexes : de 3 à 7).

Annexe 3 : Les autotours de Havanatour



Le spécialiste de Cuba

Les autotours, notre spécialité en tant que Tout Opérateur dédié à une seule destination : Cuba. Nous connaissons l'île crocodile par cœur et avons mis en place des programmes prêts à partir avec des étapes clés et des villes incontournables. En 7 nuits l'Ouest Classique vous permet de découvrir l'essentiel de la partie occidentale : La Havane, Trinidad et Varadero et l'Ouest et détente à Varadero en 9 nuits inclus Pinar del Rio et Cienfuegos. Si vous préférez vous détendre sur un Cayo, nous vous suggérons le L'Ouest et détente à Cayo Santa Maria en 11 nuits. Pour une immersion plus approfondie, l'Oriente Cubano en 14 nuits vous fera vivre des moments intenses dans l'Oriente cubano avec des villes comme Santiago de Cuba, Baracoa ou encore la splendide Camagüey. Tous nos programmes sont proposés avec une location de voiture et nous vous offrons le choix entre 2 catégories d'hôtels : l'Authentique (nuits chez l'habitant), et l'Essentielle composé d'hôtels sélectionnés avec soins.

Du circuit à l'autotour, en passant par le séjour plage, notre production est à l'image de votre demande. Reconnu en tant que précurseur du séjour "A la carte", Havanatour offre une grande variété de prestations pour un séjour personnalisé. Une centaine d'hôtels du 2* au 5* dans toute l'île, des locations de voitures (avec ou sans chauffeur), des transferts, des vols ou encore les services d'un guide francophone.

Source : https://www.havanatour.fr/Autotours-422-OUEST_ET_DETENTE_A_CAYO_SANTA_MARIA

Annexe 4 : Produit touristique « Ouest et détente à Cayo Santa Maria »

AUTOTOURS

OUEST ET DÉTENTE À CAYO SANTA MARIA

14 jours - 12 nuits

LES POINTS FORTS

- Des étapes sur les principales villes de l'Occidente.
- Visite guidée de La Havane, splendide ville coloniale.
- Les impressionnants "mogotes" de la région de Pinar del Rio.
- Découverte de la ville fondée par les français : Cienfuegos.
- Trinidad et la verdoyante Sierra del Escambray.
- Cayo Santa Maria et ses plages idylliques.

RYTHME

★★★★☆

NATURE

★★★★☆

CULTURE

★★★★☆

RENCONTRE

★★★★☆



À partir de
1750€ TTC*

Pension selon programme

Vols + logements + location de voiture

INCLUDE !
Visite guidée
de 2h à la Havane



**Le meilleur de l'Ouest cubain
associé aux splendides plages
de Cayo Santa Maria.**

ITINÉRAIRE EN LIBERTÉ

- JOUR 1** France / La Havane. Envol vers La Havane. Arrivée et accueil par nos représentants. Transfert collectif ou privé selon votre hébergement et installation à votre hôtel ou chez votre hôte. Dîner libre.
- JOUR 2** La Havane. Partez pour une visite guidée de 2h de la capitale la plus emblématique des Caraïbes avec ses splendides places et palais. Repas libres.
- JOUR 3** La Havane. Partez à la recherche des diverses richesses que peut vous offrir cette ville en optant pour des excursions optionnelles (voir p.41). A l'heure prévue, prise de la location de voiture. Repas libres.
- JOUR 4** La Havane / Viñales (env. 2h30 de route). Route vers la région de Pinar del Rio. En chemin arrêtez-vous à la Finca Vigía à San Francisco de Paula, qui abrite aujourd'hui le musée Hemingway. Découvrez de Viñales caractérisée par sa terre rouge, ses « mogotes » et ses plantations de tabac. Repas libres.
- JOUR 5** Viñales. Découverte libre de Viñales et de sa région. Découvrez nos excursions optionnelles p.49. Repas libres.
- JOUR 6** Viñales / Cienfuegos (env. 6h de route). Départ pour Cienfuegos : une magnifique ville qui ne manque pas d'attrait. Repas libres.
- JOUR 7** Cienfuegos / Trinidad (env. 7h de route). Route vers Trinidad, le joyau colonial niché entre mer et montagne. Repas libres.

- JOUR 8** Trinidad. Contemplez son architecture coloniale, ses maisons colorées et ses musées. Apprenez-en plus sur cette ville unique grâce à nos excursions optionnelles p.51. Repas libres.
- JOUR 9** Trinidad / Remedios / Cayo Santa Maria (env. 3h de route). La mer turquoise et le sable chaud vous attendent. Restitution de votre véhicule de location à Remedios et transfert privé jusqu'à Cayo Santa Maria. Installation à votre hôtel en formule tout-inclus. Déjeuner libre.
- JOURS 10 & 11** Cayo Santa Maria. Journées farniente au bord d'une plage de rêve. Quelques excursions optionnelles sont possibles afin de pimenter vos journées p.59.
- JOUR 12** Cayo Santa Maria / La Havane (env. 6h de route). Transfert collectif vers votre hôtel de La Havane. Repas libres
- JOUR 13** La Havane / Aéroport de La Havane. Profitez des derniers instants sur La Havane avant votre transfert collectif vers l'aéroport de La Havane et envol vers la France, dîner et nuit à bord.
- JOUR 14** France. Arrivée dans la journée

Suggestions de visites non incluses.



	3 La Havane	2 Viñales	1 Cienfuegos	2 Trinidad	3 Cayo Santa Maria	1 La Havane
Authentique		Chez l'habitant 🏠			Grand Memories Cayo Santa Maria 5*	Starfish Montehabana 3*
Essentielle	Iberostar Habana Riviera 4* 🏠	Rancho San Vicente 3* 🏠 Los Jazmines 3* 🏠 La Ermita 3* 🏠 E Central 3* 🏠	La Union by Melia 4* 🏠	La Calesa 4* 🏠 La Ronda 4* 🏠 Meson del Regidor 4* 🏠	Playa Cayo Santa Maria 5* 🏠	Iberostar Habana Riviera 4* 🏠

Besoin de flexibilité ? Partez le jour de votre choix et personnalisez votre séjour sur simple demande.

Retrouvez l'intégralité de nos prix dans votre agence de voyages. **Les prix comprennent :** le transport aérien France/La Havane - La Havane/France, la carte de tourisme, la location de voiture, les assurances et les frais d'abandon pour la location de voiture, l'hébergement selon la catégorie choisie - dans les hôtels indiqués ou similaires en formule petit-déjeuner et tout-inclus à Cayo Santa Maria sauf autre indication, les transferts collectifs ou privés indiqués, une visite guidée de 2h à La Havane, l'assurance rapatriement et l'assistance de nos représentants. **Les prix ne comprennent pas :** les boissons (sauf à Cayo Santa Maria), les excursions et visites optionnelles, les dépenses personnelles, les pourboires, le port des bagages, les assurances complémentaires.

*Prix TTC de Paris dont frais variables sur vols Air France d'un montant de 352 € (taxe d'aéroport, de sécurité, de carburant et de solidarité), susceptibles de modification.

19

Source : Extrait de la brochure Havanatour – 2024

Annexe 5 : Disponibilités

> ACCUEIL > AUTOTOUR > OUEST ET DÉTENTE À CAYO SANTA MARIA - CATÉGORIE AUTHENTIQUE - AVEC VOITURE > **CALENDRIER**

1 - CHOISISSEZ VOTRE VILLE DE DÉPART

Ville de départ

Lyon

2 - SÉLECTIONNER LA DATE DE DÉPART

< Mars 2024 >

LU	MA	ME	JE	VE	SA	DI
				1 2 154€ *	2	3
4	5	6	7	8 2 054€ *	9	10
11	12	13	14	15 2 054€ *	16	17
18	19	20	21	22	23 2 054€ *	24
25	26	27	28	29	30 2 029€ *	31

3 - NOMBRE DE PARTICIPANTS

Adultes

2

Enfants (2 ans à 11 ans inclus)

0

Bébés (-2 ans)

0

 Basse Saison  Moyenne Saison  Haute Saison

Source : <https://www.havanatour.fr/resa-tableau-prix>

Annexe 6 : Éléments du prix

« Ce que le prix comprend et ne comprend pas »

Le prix comprend :

le transport aérien France/La Havane – La Havane/ France,
la carte de tourisme,
la location de voiture, le premier plein d'essence et l'assurance,
l'hébergement selon la catégorie choisie - dans les hôtels indiqués ou similaires en formule petit-déjeuner et tout-inclus à Cayo Santa Maria sauf autre indication,
la visite guidée de 2h à La Havane,
les transferts collectifs ou privés indiqués,
l'assurance rapatriement,
l'assistance de nos représentants.

Le prix ne comprend pas :

les boissons (sauf à Cayo Santa Maria),
les excursions et visites optionnelles,
les dépenses personnelles,
les pourboires,
le port des bagages,
les assurances complémentaires,
les frais d'abandon de la voiture.

*Prix TTC de Paris dont frais variables sur vols Air France d'un montant de 352 € (taxe d'aéroport, de sécurité, de carburant et de solidarité), susceptibles de modification.

Source : <https://www.havanatour.fr/resa-tableau-prix>

Annexe 7 : Données sur Cuba

- Édito, Brochure en ligne Havanatour

VIENS LE VIVRE ! Cuba te Espera

CUBA, LA PERLE DES CARAÏBES, UNE DESTINATION AUTHENTIQUE !
L'île en forme de crocodile se situe en plein cœur de la mer des Caraïbes. Elle est la plus grande île des Antilles. Elle s'étend sur 1250 km d'Ouest en Est et mesure entre 30 et 190 km de largeur. Cuba est divisée en 15 provinces plus la municipalité de l'île de la Jeunesse et compte plus de 4 000 îlots et cayos.
On retrouve 3 régions différentes à Cuba : l'Occidentale avec la splendide ville de La Havane, des paysages époustouflants, la terre du tabac et des plages exceptionnelles, le Centre avec l'incontournable ville musée de Trinidad, et l'Orient tellement différente, chaleureuse, festive et aux attraits exceptionnels : lieux historiques et plages préservées.
Cuba fascine avec ses nombreux trésors inscrits au Patrimoine Mondial de l'Unesco. Ne manquez pas les villes d'une richesse incomparable de La Havane, Cienfuegos, Trinidad, Camagüey et Santiago de Cuba. Cuba est une destination enchantée qui comblera à la fois les passionnés d'histoire, les amoureux de la nature ou les adeptes du farniente. Émerveillez-vous face à des paysages naturels à couper le souffle, des récifs vierges, une faune et flore de toute

beauté et des plages classées parmi les plus belles du monde.
Cuba est bien plus qu'une destination balnéaire. Cuba est musique, festivités, ren-

contres, partages, authenticité, joie de vivre et émotions...
Venez réveiller vos émotions avec Havanatour !



Retrouvez Havanatour sur le web :
www.havanatour.fr ou www.havanatour.pro

Havanatour est une SARL au capital de 623.438 euros et titulaire de la Licence de Voyages IM075120354. R.C. Paris B 324 251 594. SIRET 324 251 594 00044 Assurances Professionnelles by Hiscox, Tourisme Pro» contrat HA RCP0355801. Garantie Financière APS www.aps.travel. Autre marque déposée : Tropicana Voyages. Conception et réalisation : Comquest - 77 quartier, rue du Point du Jour - 92100 Boulogne-Billancourt - Photos : ©iStock.com

- *Cuba en quelques mots*

Cuba, la **plus grande île des Caraïbes**, est une destination unique qui regorge de nombreux trésors bien préservés. Son charme réside dans ses nombreux paradoxes et dans les rencontres avec une population accueillante et métissée. Avec plus de 1200 km d'est en ouest, ses côtes sauvages offrent des plages de sable blanc, des récifs coralliens et des mangroves, tandis que ses plaines verdoyantes, ses montagnes tropicales abritent une **biodiversité exceptionnelle** et de nombreuses espèces endémiques. L'environnement naturel cubain est remarquablement préservé, ce qui en fait le poumon vert des Antilles. Les autorités cubaines ont créé environ 250 zones naturelles protégées, couvrant plus de 20 % du pays, offrant ainsi un véritable **paradis pour les randonnées et les activités en plein air**. Découvrir Cuba signifie également plonger dans **une ambiance et une culture incomparables**. Son histoire mouvementée, de la colonisation espagnole à la Révolution cubaine en passant par l'ingérence des États-Unis, la Guerre froide et l'embargo, a forgé une identité unique avec ses bienfaits et ses dérives. Cuba possède un **patrimoine exceptionnel**, tant sur le plan artistique, avec une riche littérature, musique et peinture, que sur le plan architectural, avec des villes coloniales parmi les mieux conservées d'Amérique latine.

Cuba se découvre en partageant un moment avec un cultivateur de tabac à **Viñales**, en explorant les sentiers tropicaux de la **Sierra del Escambray** ou les pentes du **Pico Turquino**, en déambulant dans les rues de **La Havane** à bord d'une belle voiture américaine décapotable des années 60, en nageant dans les eaux turquoise de la mer des Caraïbes ou en dansant la salsa dans un bar animé de Trinidad. Bienvenue à Cuba, où dynamisme, **joie de vivre et dépaysement** se mêlent harmonieusement !

Source : <https://www.atalante.fr/destination-cuba/guide/essentiel>

Annexe 8 : Les formalités



★ Passeport et Visa

Le passeport doit être valable jusqu'à votre retour en France. Il est indispensable de se munir, avant le départ, d'une carte de tourisme qui fait office de visa. Elle est obligatoire (même pour les bébés), valable 90 jours et peut être renouvelée sur place. Elle vous sera remise par nos soins. Les enfants et les bébés doivent avoir un passeport personnel.

★ Décalage horaire

- 6 heures (hiver comme été).

★ Langue

La langue officielle est l'espagnol.

★ Santé

Aucun vaccin n'est obligatoire mais il est fortement recommandé d'être à jour de ses vaccinations.

★ Banques et monnaie

La monnaie officielle est le Peso Cubain (CUP).

Il est conseillé de se rendre à Cuba avec une réserve d'espèces en euros et de privilégier les petites coupures ainsi qu'une carte bancaire. Les euros sont à privilégier pour les paiements à Cuba. Les dollars américains (usd) sont majorés voir refusés à Cuba. Les cartes de crédit émises par des banques américaines ne sont pas acceptées à Cuba. Les cartes bancaires Visa internationale, Eurocard et Mastercard sont acceptées. Certains commerces ou hôtels peuvent ne pas disposer de liquidités pour le rendu de monnaie. Il n'existe pas de règles et certains commerces privilégieront les paiements en CUP et d'autres en Euros. Le change se fait à l'aéroport, dans les banques, les bureaux de change (CADECA) et dans certains hôtels. Pour éviter les échanges de devises, Cuba met également en place des cartes prépayées MLC (monnaie librement convertible), elles sont disponibles dans les bureaux CADECA.

★ Climat

Clément toute l'année, deux saisons rythment ses jours. La période sèche (de novembre à avril) et la période humide (de mai à octobre) mais rien d'alarmant, de brèves averses en fin de journée.

★ Électricité

110 volts, prises de courant à fiches plates, prévoir un adaptateur. Certains grands hôtels sont munis d'un courant à 220 volts.

★ Règles douanières

Depuis le 01/01/22, pour voyager à Cuba, le ministère des transports et du tourisme à Cuba mettent en place un formulaire obligatoire à remplir. Le formulaire devra être complété en ligne sur le site Dviajeros, il sera possible de le remplir 48h avant le départ.

<https://www.dviajeros.mitrans.gob.cu/inicio>

Vous avez la possibilité d'emporter un maximum de 50 cigares (avec les factures), deux litres de rhum et 500 g de café par personne.

Plus d'informations sur le site web de la douane de Cuba : www.aduana.gob.cu

★ Assurances

Tous les programmes proposés par Havanatour incluent les garanties de base. Néanmoins, nous vous recommandons d'acquiescer une couverture plus large. La souscription doit être faite le jour de l'inscription au voyage. Tous les voyageurs, étrangers et cubains résidant à l'étranger, doivent présenter une attestation d'assurance couvrant les frais médicaux. Incluse pour les voyages à forfaits, 20 € pour les vols secs ou les séjours en terrestre seul. En cas de séjour libre durant le voyage, notre contrat de vente est suspendu ainsi que les assurances (cf. conditions de vente pages 68-69).

★ Fêtes nationales et jours fériés

- 1^{er} janvier : jour de la Libération et anniversaire du triomphe de la Révolution (les 31 décembre et 2 janvier sont aussi fériés)
- 1^{er} mai : journée internationale des Travailleurs
- 26 juillet : jour de la Rébellion nationale et anniversaire de l'attaque de la Moncada (25 et 27 juillet sont aussi fériés)
- 8 septembre : Caridad del Cobre, fête de la nativité
- 10 octobre : anniversaire du début des guerres d'indépendance
- 25 décembre : Noël

★ Téléphone

ETECSA est l'opérateur téléphonique cubain sur l'ensemble du territoire. Il est possible de se procurer des cartes prépayées dans les hôtels, les aéroports, les restaurants et les stations service. Le prix des communications vers l'étranger est assez élevé tandis que les communications nationales, restent dérisoires.

De la France vers Cuba : composer le 00 53 + indicatif de la ville + numéro du correspondant. De Cuba vers la France : composer le 119 + indicatif du pays (33 pour la France) + numéro du correspondant sans le 0. Assez bonne couverture de réseaux pour les communications depuis un téléphone portable, toutefois veillez à limiter les appels depuis votre mobile ou vous risqueriez d'avoir une mauvaise surprise sur votre facture téléphonique.

★ Renseignements touristiques

Plus d'informations concernant le tourisme à Cuba sur ces pages web : www.cubatourism.com

 Ministère du Tourisme de Cuba

Annexe 9 : Bien préparer son voyage

Bien préparer votre voyage...

EN TOUTE TRANSPARENCE

Cuba est une île fascinante où le tourisme a une place importante, néanmoins, les prestations et les services peuvent parfois être en décalage par rapport aux exigences attendues.

La beauté de Cuba réside aussi dans cette simplicité. Quoi qu'il en soit l'authenticité, la bonne humeur et la joie de vivre du peuple cubain vous feront vite oublier ces petits imprévus.

Regardez toujours cette île passionnante dans son intégralité et soyez rassuré car à la fin de votre voyage, une seule certitude : Cuba vous fera vivre une expérience unique.



RESTAURATION

La gastronomie cubaine propose une savoureuse cuisine créole à base d'ingrédients simples (riz, haricots noirs, porc, poisson, ...). L'offre s'étend et se renouvelant sans cesse, vous pourrez déguster ces plats typiques aussi bien dans les restaurants que dans les paladars (restaurants gérés par des particuliers).



HÉBERGEMENT

Vous pouvez choisir entre deux modes d'hébergement : chez l'habitant ou en hôtellerie. Les chambres de certains établissements situés en plein cœur de la ville, parfois dans des rues piétonnes, ne disposent pas toujours de fenêtre. Il n'existe pas de réelles chambres triples, dans la plupart des hôtels vous aurez une chambre double avec un lit d'appoint ou un canapé-lit. Les enfants partageant la chambre des adultes ne sont pas assurés d'avoir un lit d'appoint, ils peuvent être amenés à partager le lit des adultes et la plupart des hôtels ne proposent pas de lit bébé. Certains hôtels peuvent être réquisitionnés, nous nous efforcerons de vous reloger dans un hôtel de même catégorie.



TRANSPORT

Le réseau routier peut à certains endroits être dégradé, tout particulièrement dans le sud de l'île notamment entre Baracoa et Moa, augmentant la durée des trajets d'une étape à l'autre. Il est important de tenir compte des distances en temps de route plutôt qu'en kilomètres. Les routes sont souvent encombrées de marcheurs, de vélos et d'animaux, la prudence est donc de rigueur. Il est fortement déconseillé de rouler la nuit par manque d'éclairage et les panneaux de signalisation peu nombreux.



VISITES

Le déroulement des visites peut être modifié en fonction d'événements locaux, religieux ou météorologiques, cependant nos équipes locales s'efforceront dans la mesure du possible de respecter l'intégralité du programme ou de vous proposer des visites de substitution.

La visite des manufactures des cigares est réglementée par le ministère de l'agriculture et peut être suspendue sans préavis (visites en matinée uniquement par exemple). Elles sont fermées en décembre et janvier puis en juillet et août, nous remplacerons alors cette visite par une autre équivalente et de même intérêt. Les enfants de moins de 18 ans ne sont pas autorisés à rentrer dans les fabriques.

Il est interdit d'apporter appareil photos, téléphone, boisson et nourriture à l'intérieur de certains musées ou mémoriaux, notamment celui de Che Guevara à Santa Clara.

Dans certains musées, vous devez vous acquitter d'une taxe pour prendre des photos ou filmer.



POURBOIRE

La région caribéenne est influencée par la culture nord-américaine où l'on donne un pourboire pour être chouchouté, celui-ci sera toujours très apprécié. Prévoir 1 à 2 € par chauffeur (par jour et par participant) et 2 à 3 € par guide (par jour et par participant). Les pourboires pour le personnel dans les hôtels et les restaurants restent à votre discrétion.



WIFI

Le wifi est accessible dans toutes les grandes villes, sur les places et dans de nombreux hôtels. Les connexions sont payantes et ne sont pas aussi rapides que celles dont nous avons l'habitude. De plus en plus d'hôtels incluent gratuitement le wifi, pour les autres il est possible d'acheter une carte internet à la réception.

Source : Extrait de la brochure Havanatour 2024

Partez assuré !



Pour voyager en toute sérénité, pensez à l'assurance !

Havatour vous apporte une protection de tous les instants : avant, pendant et après votre séjour.
Pour répondre à vos besoins, deux solutions ont été élaborées



Une garantie Assistance incluse dans votre séjour :

Assistance aux personnes en cas de maladie, blessure ou décès, frais médicaux.



+ Une formule Multirisques optionnelle :

- **Annulation toutes causes justifiées**



- **Départ manqué**

Indemnisation pour rejoindre votre destination

- **Bagages**

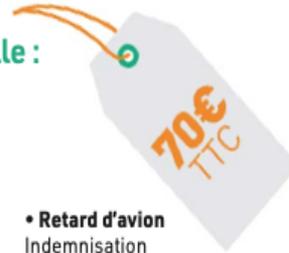
Vol, perte, dommages, retard de livraison

- **Interruption de séjour**

Remboursement des prestations non consommées

- **Assistance**

Rapatriement, frais médicaux, autres assistances à la personne



- **Retard d'avion**

Indemnisation en cas de retard supérieur à 4h à l'aller ou au retour

- **Responsabilité civile du voyageur**

- **Départ/retour impossible**

Indemnisation de vos frais supplémentaires en cas de fermeture de l'aéroport pour cas de force majeure.



Pour plus d'information nous vous invitons à consulter les conditions d'application, limitations et exclusions dans les conditions générales de vente. Détails des garanties sur demande.



Source : Extrait de la brochure Havatour 2024

Votre voyageur s'engage

et vous assure bien plus qu'un simple voyage

L' EXPERTISE EST NOTRE MÉTIER

- **À vos côtés avant, pendant et après votre voyage** •
Des équipes qui mettent savoir-faire, conseil et maîtrise des destinations à votre service.
À chaque étape de votre voyage, nous sommes là pour vous accompagner.
- **Gain de temps et personnalisation, ça simplifie la vie !** •
Nous sommes toujours là pour vous conseiller et sélectionner avec vous le voyage qui vous ressemble.
Tout gérer de A à Z, pour simplifier l'organisation de votre voyage, c'est le coeur de notre métier.

LA QUALITÉ AVANT TOUT !

- **Fiabilité et excellence** •
Dans une recherche permanente d'excellence, les voyages que nous proposons sont créés et sélectionnés avec soin par des experts et audités régulièrement.
- **Transparence et vérité** •
100% des avis clients sont affichés, vrais et pris en compte dans l'amélioration permanente de la qualité.

RASSUREZ-VOUS, ON VOUS PROTÈGE

- **Assistance 24h/24 et 7j/7** •
Bénéficiez d'une assistance téléphonique en français pendant toute la durée du voyage.
- **Sécurité** •
En cas de force majeure (circonstance exceptionnelle et inévitable à destination), le retour anticipé sans frais est assuré par le voyageur.

PARLONS PRIX EN TOUTE TRANSPARENCE

- **Garantie des prix dès la réservation** •
Le prix est sans surprise et garanti dès la réservation.
- **Garantie et sécurité des paiements** •
L'argent avancé pour réserver votre voyage est garanti et remboursé en cas de défaillance financière du voyageur.

À VOTRE SERVICE

- **La liberté de changer d'avis** •
Jusqu'à 2 semaines avant le départ : vous ne payez que les frais réels de modification s'il y en a*.
- **Réactivité** •
Tout est mis en œuvre pour répondre au plus vite à vos attentes et questions avant, pendant et après le voyage.
Les éventuelles réclamations sont prises en charge sous 4 semaines maximum.

* Engagement applicable par tous les voyageurs, à l'exception des croisiéristes

HAVANATOUR membre du



Source : Extrait de la brochure Havanatour 2024

Annexe 12 : Carte et distances

HAVANATOUR, LE SPÉCIALISTE DE CUBA



DISTANCES EN TEMPS DE ROUTE ET KILOMÈTRES

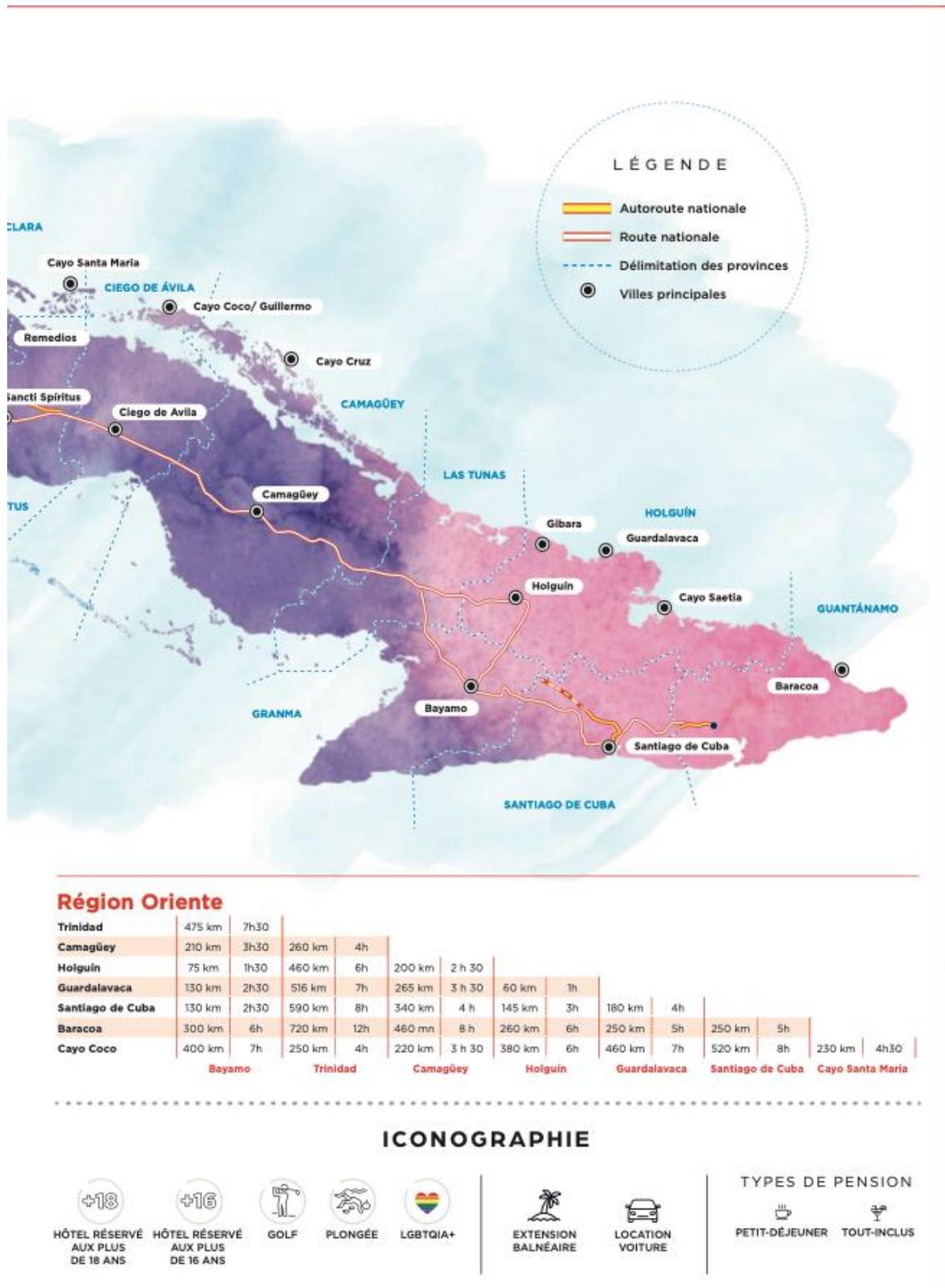
Région Occidente

María La Gorda	217 km	3h																		
Viñales	51 km	45mn	170 km	3h																
La Havane	140 km	1h45	305 km	6h	190 km	2h30														
Pinar del Río	100 km	1h30	140 km	2h	30 km	30 mn	190 km	3h30												
Soroa / Las Terrazas	75 km	1h	230 km	3h30	105 km	1h30	90 km	1h	70 km	2h										
Varadero	290 km	3h30	460 km	8h30	340 km	5h	155 km	2h	320 km	5h30	235 km	3h								
Guama	328 km	4h	500 km	8h	380 km	5h30	195 km	3h	360 km	5h	275 km	4h	150 km	3h						
Trinidad	450 km	5h30	640 km	10h	520 km	7h	335 km	5h	500 km	8h	420 km	6h	280 km	4h30	180 km	3h30				
			Cayo Levisa	María La Gorda	Viñales	La Havane	Pinar del Río	Soroa / Las Terrazas	Varadero	Guama										

Région Centre

Varadero	500 km	8h																		
La Havane	565 km	9h	150 km	2h																
Guama	450 km	7h	130 km	3h	200 km	2h														
Cienfuegos	340 km	6h	180 km	4h	250 km	4h	100 km	2h												
Cayo Coco	200 km	4h	450 km	7h30	520 km	8h	425 km	6h30	320 km	5h										
Trinidad	250 km	4h30	260 km	5h	340 km	5h	180 km	3h	85 km	1h	250 km	4h								
Topes de Collantes	280 km	4h30	250 km	5h30	320 km	5h30	170 km	4h	75 km	1h30	260 km	4h	15 km	20mn						
Santa Clara	280 km	5h	200 km	3h	275 km	3h30	175 km	2h	68 km	1h30	225 km	4h30	100 km	2h	80 km	2h30				
Cayo Santa Maria	300 km	5h30	300 km	4h30	400 km	5h	300 km	4h30	185 km	3h	230 km	4h30	200 km	3h	200 km	3h30	120 km	1h30		
Sancti Spiritus	200 km	4h	290 km	5h	345 km	5h30	245 km	4h	150 km	2h	175 km	3h	80 km	1h30	95 km	1h30	80 km	1h	150 km	2h30
			Camagüey	Varadero	La Havane	Guama	Cienfuegos	Cayo Coco	Trinidad	Topes de Collantes	Santa Clara	Cayo Santa Maria								

Annexe 12 suite



Source : Extrait de la brochure Havanatour 2024

— Article 3 - ACOMPTE ET PAIEMENT DU SOLDE

Sauf disposition contraire des conditions particulières à chaque programme, l'agent de voyages vendeur reçoit du client au moment de la réservation, une somme égale au prix du quart du voyage. Un complément d'acompte couvrant le prix de l'intégralité du coût du transport aérien pourra être demandé en cas d'augmentation du prix du billet d'avion annoncé par la compagnie aérienne après la réservation afin de pouvoir émettre immédiatement le titre de transport sans la hausse du prix.

Dans le cas de promotions incluant un vol, la totalité des montants des billets sera à verser. 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 du nombre minimum de participants.

— Article 4 - MODIFICATIONS PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART

Toute modification des réservations avant le départ entraînera 30 € de frais par personne en aucun cas remboursables. Tout report de date sera considéré comme une annulation et entraînera des frais ; le barème est détaillé au chapitre "Frais d'annulation". Au cas où la modification interviendrait après que les billets aient été émis, des frais seront appliqués en tenant compte des frais propres à chaque compagnie aérienne pour le calcul des frais appliqués par HAVANATOUR, avec réajustement de tarif s'il y a un changement de classes de réservation. Nous vous rappelons que les billets sont émis suivant les informations transmises par le client, toutefois pour être valables ils doivent être émis à l'identique du passeport (nom de jeune fille + nom d'épouse). Toute modification du fait du client entraînera des frais de 30 € par dossier.

— Article 5 - CESSIION DU CONTRAT

Il résulte de l'article R.211-7 que le client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Ceci ne s'applique pas aux billets d'avion qui sont strictement nominatifs. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant. L'article L.211-11 du Code du tourisme dispose que : «Le voyageur peut, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'organisateur ou au détaillant sur un support durable avant le début du voyage ou du séjour, céder le contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat. Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur ou le détaillant informe le cédant des coûts réels de la cession. Ces coûts ne sont pas déraisonnables et n'excèdent pas le coût effectivement supporté par l'organisateur ou par le détaillant en raison de la cession du contrat. L'organisateur ou le détaillant apporte au cédant la preuve des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires occasionnés par la cession du contrat.»

- jusqu'à 30 jours avant le départ : 50 € par personne
- de 29 à 15 jours avant le départ : 150 € par personne
- de 14 à 7 jours avant le départ : 200 € par personne.

Ces frais ne s'appliquent pas pour l'aérien (se référer à l'article 7). Dans certains cas (sur justificatifs) les frais de cession pourront être plus élevés.

— Article 7 - FRAIS D'ANNULATION

En cas d'annulation par le client, le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants (frais d'annulation) précisés ci-dessous à titre de dédit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ. Dans tous les cas il sera retenu par personne la totalité des assurances complémentaires, ainsi que des frais aérien si billets émis.

- A plus de 31 jours avant le départ : 60€/personne pour les séjours packagés et 100€/personne pour les séjours à la carte (non remboursables par l'assurance),
- entre 30 et 21 jours avant le départ : 25% du montant du voyage,
- entre 20 et 08 jours avant le départ : 50% du montant du voyage,
- entre 07 et 02 jours avant le départ : 75% du montant du voyage,
- à moins de 48 h avant le décollage prévu : 100% du montant du voyage. Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur "la convocation". Si le client est « no show », c'est-à-dire ne se présente pas à l'embarquement du vol aller, la non utilisation du segment « aller » annulera automatiquement le segment du vol « retour ». Dans ce cas, le billet est considéré comme perdu par la compagnie aérienne. Il en est de même s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé en cours de validité exigés pour son voyage (passeport, carte de tourisme, visas...). HAVANATOUR ne peut être tenu pour responsable d'un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non présentation du passager au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers. De même, pour le retour, seule la compagnie aérienne est responsable des conséquences d'un retard éventuel pour les post-acheminements. Billets d'avion et taxes : si le billet de transport international est déjà émis, des frais supplémentaires s'appliqueront, variables selon la compagnie empruntée. Le remboursement des taxes aéroport n'est pas automatique, il fera l'objet d'une demande auprès de la compagnie sans garantie. Les taxes YQ/ YR ne sont pas remboursables. Dans tous les cas, 20 % du montant remboursé sera retenu par Havanatour.

Mentions spéciales croisières : nous consulter

— Article 8 - MODIFICATION / ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs. De même, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité complémentaire au remboursement des sommes versées pour la réservation du voyage, si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants à 31 jours du départ et au-delà. Dans les autres cas (voir descriptifs produits), les dispositions de l'article R211-9 du Code du Tourisme s'appliqueront.

Certains voyages (circuits, combinés et autotours) sont programmés avec des hôtels prédéfinis, ces hébergements peuvent faire l'objet d'une modification sans préavis. Ils seront remplacés par des hôtels de catégorie similaire.

Source : Extrait de la brochure Havanatour 2024

INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie. Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

CAPET EXTERNE - ÉCONOMIE ET GESTION **Option : Gestion des activités touristiques**

► Concours externe du CAPET de l'enseignement public

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EDE	8054E	102	9312

