

**COSTA RICA VOYAGE**

**COSTA RICA VOYAGE**

Tres Ríos – La Unión  
Residencial «La Antigua»  
100m Oeste del PANI  
Casa n°414, Calle Jade  
DIMEX 125000100202  
Tel: (+506) 8973-2496  
mail: [voyagesaucostarica@gmail.com](mailto:voyagesaucostarica@gmail.com)  
<https://www.costarica-voyages.com/>

A qui de droit,

L'agence de voyage réceptive Costa Rica Voyage est dédiée à l'accueil des touristes francophones. Nous travaillons uniquement en ligne, mais avons un bureau et tout le nécessaire pour servir nos clients.

Nous ne faisons que des visites individuelles, principalement en auto-tour, adaptées à chaque famille. Nous travaillons donc avec de petites structures et nous nous concentrons davantage sur le tourisme rural, l'authenticité, les communautés,... Nous nous occupons avant, pendant et après le voyage, de toute la partie au Costa Rica et nous sommes toujours à la disposition du voyageur.

En plus de la direction, l'agence compte sur la collaboration d'un comptable, de quatre personnes aux opérations, d'une assistante administrative, d'une femme de ménage à temps partiel ainsi que de quatre vendeurs indépendants.

Nous employons directement peu de guides nationaux ou locaux. En général, ces services sont inclus dans les forfaits, par exemple pour Tortuguero ou Corcovado. Les guides doivent être à jour avec leurs licences.

Frédéric Voidye,  
Directeur Général

# COSTA RICA VOYAGE - POLITIQUE GÉNÉRALE

## 1. Moyens et fréquence de révision des programmes:

Les programmes et les forfaits ont une durée de validité d'un an et sont revus annuellement à l'échéance. Les devis déjà en cours restent sur la base de la proposition initiale et seuls les nouveaux voyageurs disposeront des nouveaux programmes.

## 2. Politique interne de service à la clientèle:

Différentes mesures seront systématiquement mises en place pour répondre aux besoins des clients :

- Accueil des clients à l'arrivée avec remise de tous les documents, numéro de téléphone et conseils, ainsi qu'au départ pour obtenir leur appréciation du voyage.
- Suivi pendant le voyage:
  - Envoi deux à trois mails pour s'assurer que le voyage se déroule bien, qu'ils n'ont besoin de rien, etc..
  - Permanence de journée au 2278-0971 de 8h00 à 17h00 (heures de bureau).
  - Permanence nuit et week-end au 8842-5053 de façon à résoudre tous les problèmes qui puissent se présenter.

La permanence nuit et week-end se fera à tour de rôle.

Des formations internes sont organisées régulièrement pour tout le personnel en contact avec le client : accueils, retours, permanence,... sous la forme de jeu de rôle.

## 3. Suivi suite aux remarques des clients:

Lorsqu'un client se plaint d'un hôtel :

- Envoi d'un mail et/ou appel téléphonique afin de déterminer ce qui s'est passé.
- Explication par téléphone et par écrit, puis au retour du voyageur de façon à éviter tout malentendu. Si nécessaire, mise en place de mesure de compensation : offrir une bouteille de vin, surclassé sur les autres nuits ou sur l'étape suivante,...
- Visite impromptue de l'établissement en question le plus rapidement possible.

C'est Frédéric, le Directeur Général, qui se charge de ces situations.

## COSTA RICA VOYAGE – PROTOCOLE DE SÉCURITÉ

- Pour **descendre** la table de la cuisine : ouvrez le loquet et accompagnez doucement la table jusqu'au sol. Demandez de l'aide à quelqu'un si la table est trop lourde.
- Pour **remonter** la table de la cuisine : soulevez doucement la table et veillez à bien refermer le loquet. Demandez de l'aide à quelqu'un si la table est trop lourde.
- Lorsque vous utilisez les marches extérieures, tenez-vous toujours à la **rambarde** de sécurité.
- Pour récupérer un objet en hauteur, utilisez un **marchepied** ou un **escabeau**. Ne jamais monter sur une chaise ou tout autre objet qui n'est pas destiné à être escaladé.
- Veillez à ne pas laisser traîner d'objets au sol pour éviter tout risque de chute.
- Veillez à toujours garder les accès extérieurs **libres**. N'encombrez pas les portes avec des objets.
- Si un liquide tombe au sol, il doit être nettoyé immédiatement. Si le sol est glissant, merci de l'indiquer en disposant un panneau devant la zone glissante.
- Pour porter des objets lourds, adoptez une position **accroupie** et maintenez le dos droit.
- En cas d'incendie, avertir les personnes se trouvant dans le bâtiment et sortir en fermant les portes. Avertir les pompiers au 911.
- En cas de tremblement de terre, **abritez-vous** sous un meuble lourd, comme une table ou un bureau, **couvrez** votre tête et votre torse afin de vous protéger de tout objet qui pourrait vous tomber dessus.  
**Agrippez-vous** à l'objet sous lequel vous êtes réfugié afin de rester couvert. Préparez-vous à suivre cet objet en mouvement jusqu'à ce que le tremblement de terre ait cessé.
- En cas d'éruption volcanique, fermez les portes et les fenêtres et restez à l'intérieur du bâtiment. Tenez-vous informés des instructions données par les autorités compétentes en cas d'évacuation.



# COSTA RICA VOYAGE

## COSTA RICA VOYAGE – INFORMATIONS PRATIQUES

### Sommaire

À votre arrivée au Costa Rica .....	7
Contacts .....	8
Téléphone et internet .....	8
Électricité .....	8
Taux de change .....	9
Repas, services, pourboires .....	9
Vaccins .....	10
Sorties et équipements .....	10
Location de véhicule .....	10
Conduire au Costa Rica .....	11
La sécurité .....	13



## COSTA RICA VOYAGE – INFORMATIONS PRATIQUES

### À votre arrivée au Costa Rica

A la sortie de votre avion, votre chauffeur vous attendra avec cette pancarte :



**À retenir : ne cherchez pas votre nom de famille sur les pancartes. C'est ce modèle avec notre logo, le logo de Evaneos et l'adresse de notre site internet qui vous attendra.**

Un transport privé vous emmènera de l'aéroport jusqu'à votre hôtel où nous viendrons vous voir dès votre arrivée ou le lendemain matin, suivant l'heure, afin de vous remettre tous les documents de route ainsi que les options le cas échéant: change, GPS, répulsif moustiques...



Remarque : les taxis officiels au Costa Rica sont **sûrs** et facilement reconnaissables grâce à leur couleur rouge et leurs triangles jaunes sur les portes avant.

## COSTA RICA VOYAGE – INFORMATIONS PRATIQUES

### Contacts

Nous vous remettons aussi notre numéro d'urgence, en cas de problème nous sommes joignables 24/24 et tous francophones. Vous pouvez aussi nous contacter par mail.

### Téléphone et Internet



Des puces pré-payées «Chips» sont aussi disponibles sur place (Kolbi, Movistar, Claro). Le pays étant très montagneux il y a parfois des zones blanches où le réseau ne passe pas.

Nous vous conseillons d'acheter une « chip » locale à votre arrivée. Il est très facile de s'en procurer : vous pouvez en trouver dans de nombreux commerces. Encore plus simple même si c'est plus cher: il y a une boutique **Kolbi** (l'opérateur national) dans l'aéroport, à l'endroit où vous récupérerez vos bagages de soute. Vous aurez largement le temps d'y acheter votre puce en attendant votre valise.

La wifi est présente dans tous les hôtels, restaurants et la plus part des boulangeries. Seules exceptions : Tortuguero et Barra de Pacuare où téléphones et internet sont souvent inaccessibles.

### Électricité

Au Costa Rica, la tension est de 110 volts au lieu de 220 en France. Pour tout ce qui et sèche cheveux, lisseurs etc... un produit français ne fonctionnera pas au Costa Rica. Cependant tous les appareils plus petits comme les téléphones portable peuvent se recharger sans soucis dans le pays. Pensez à vous munir d'un adaptateur [de type A ou B](#).

## COSTA RICA VOYAGE – INFORMATIONS PRATIQUES

**Remarque :** certaines prises au Costa Rica n'ont pas de terre, il est donc préférable d'opter pour des adaptateurs de type A qui peuvent être utilisés pour toutes les prises.



Type A



Type B



### Taux de change

680 colons vaut environ 1 euro

Je vous invite à prendre rendez-vous avec votre conseiller bancaire afin de l'informer de vos dates de voyage pour le Costa Rica et de voir avec lui différents points tel que : faire augmenter votre plafond de carte bancaire si besoin car le dépôt de garantie de la voiture compte dans le plafond, les assurances bagages, vol ou santé avec le rapatriement. Vérifiez également si votre carte bancaire est adaptée à l'international, notamment pour les retraits.

**Remarque :** veuillez à prévoir assez d'espèces si vous allez à Tortuguero, Barra del Paquare et Bahía Drake : **il n'y a pas de distributeurs automatiques et on peut rarement payer par carte bancaire à ces endroits.**

### Repas, services et pourboires

Au Costa Rica, le tarif des hôtels et des restaurants est **souvent hors taxes** : il faut rajouter 13% d'impôt et parfois 10% de services.





## COSTA RICA VOYAGE – INFORMATIONS PRATIQUES

Nous vous conseillons de manger dans les « sodas » (petit restaurant costaricien) où ce sera moins cher que dans un hôtel ou dans un restaurant touristique.

Par exemple, un « casado » (repas typique costaricien consistant et copieux) vous coûtera aux alentours de 10 dollars avec boisson non alcoolisée (jus de fruit frais).

En ce qui concerne les **pourboires**, le service est généralement compris dans le prix, vous pouvez donc ne pas donner de pourboires, vous ne serez pas réprimandés (ce n'est pas «obligatoire» comme au Canada ou Etats-Unis)

Cependant il est bien vu et apprécié d'en donner, notamment aux gardes de voitures (gilets jaunes) entre 500 et 1 000 colons. Si vous êtes satisfait de tout services (femmes de chambres, bagagistes guides...) vous pouvez tout à fait laisser un petit pourboire qui sera bien reçu.

### Vaccins

Concernant **les vaccins** nous vous rappelons que si aucun vaccin n'est obligatoire en plus de ceux qui le sont déjà en France si vous séjournez dans un pays où il y a de la fièvre jaune avant de venir au Costa Rica alors vous devrez être vacciné avant de pouvoir rentrer sur le territoire costaricien.

### Sorties et équipements

**Les entrées des parcs nationaux** sont payantes et leur coûts s'élèvent en moyenne à 15\$ par personne.



Lors de randonnées, se munir de **chaussures de marche**, de **protection solaire**, de **répulsif moustique**, **chapeau** et **bouteille d'eau**. Des **chaussures aquatiques**, **vêtement de pluie** ainsi que des **chaussures ouvertes** sont recommandées.



## COSTA RICA VOYAGE – INFORMATIONS PRATIQUES

(Vous pouvez en une journée faire une randonnée sous le soleil, pendant cette même journée tomber sous une pluie tropical, vous baignez dans une cascade ou vous prélasser sur la plage..) Partez toujours bien équipés.

Pensez aussi à emporter des **vêtements chauds** (notamment si vous séjournez dans la vallée centrale ou le climat est beaucoup plus frais).

Restez sur les sentiers et ne vous accrochez pas à la végétation car il peut y avoir des épines, des plantes urticantes, des serpents ou des insectes venimeux...

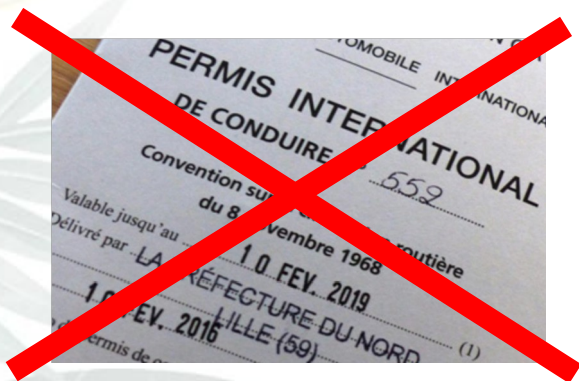
Attention en vous baignant, il peut y avoir **beaucoup de courant** et les vagues sont souvent très fortes. Il est particulièrement déconseillé voir « interdit » de se baigner à Tortuguero.

Nous vous conseillons d'emporter des **jumelles** pour observer la faune incroyable du Costa Rica, une **lampe torche** en cas de coupure d'électricité ou autre.

### Location de véhicule

Concernant la location de votre véhicule:

Il vous faut votre permis en règle (valable 90 jours au Costa Rica). Attention le permis international n'est pas suffisant, il vous faut absolument votre permis national (celui de votre pays d'origine) pour pouvoir conduire dans le pays.



Fournir une carte internationale de crédit avec relief (pour prendre l'emprunte) pour couvrir les frais et garanties extras.

## COSTA RICA VOYAGE – INFORMATIONS PRATIQUES

Caution 750\$ (elle ne vous sera pas débitée mais la somme sera bloquée sur la capacité de crédit de votre carte et débloquée lors de la réception du véhicule (en bon état) attention lorsque vous ne possédez qu'une carte de débit alors la caution (1000\$) sera prélevée puis rendue par la suite si vous n'avez pas eu de sinistres.

Généralement, il est indiqué directement sur votre carte s'il s'agit d'une carte de crédit ou de débit.



Il y a plusieurs assurances disponibles, l'assurance obligatoire qui va de 19\$ à 23\$ en fonction de votre véhicule et une assurance complémentaire de 18\$ par jours qui vous sera proposée en plus. Pour pouvoir décliner cette assurance complémentaire il vous faudra présenter en anglais ou en espagnol une attestation de votre banque disant que l'assurance de la carte couvre bien les dégâts occasionnés au véhicule de location **ou** signer une décharge au loueur de voiture. **Nous vous fournirons cette décharge qui est en espagnol et en français à votre arrivée.** Si vous utilisez la décharge alors vous n'aurez pas besoin de l'attestation de votre banque. Attention depuis fin 2019 il faut s'acquitter en plus d'une TVA (IVA) de 13% sur les assurances.

Je vous conseille d'aller faire un tour sur le site de l'agence de location de voiture pour vous renseigner sur les tarifs et les différentes couvertures disponibles. Notre partenaire **Adobe rent a car** et ses conditions :



<http://adobecar.com/coverage.html>

Il est tout à fait possible de ne souscrire qu'à l'assurance basique obligatoire, c'est à vous de voir en fonction de vos priorités. En général les voyageurs ne souscrivent que l'assurance obligatoire.

## COSTA RICA VOYAGE – INFORMATIONS PRATIQUES

### Conduire au Costa Rica

Concernant la conduite au Costa Rica:

Les limitations de vitesse sont de 80km/h sur les routes principales qui sont en bon état généralement, 40km/h en ville et 25 km/h dans les zones scolaires.

Cependant les fortes pluies ainsi que les différents climats peuvent souvent les abîmer... En campagne vous trouverez également beaucoup de pistes, difficilement praticables c'est pour cela qu'un 4x4 est le bienvenu.



Il faut avoir **plus de 23 ans** le jour de votre arrivée pour pouvoir louer une voiture.

Comme en France, la **ceinture** est obligatoire, les **excès de vitesse**, l'**alcool** et les **drogues** sont aussi interdites et sanctionnés.



De nombreux radars automatiques ont été installés, vous recevrez vos amendes à la maison si jamais vous faites un excès de vitesse.

Ne **jamais payer directement un gendarme**, le cas échéant relevez son numéro de plaque d'identification de son véhicule.

Évitez de conduire la nuit (après 17h30) et roulez doucement. Vous noterez que les costariciens, ne respectent pas forcément les limitations de vitesse et sont aussi autorisés à doubler par la droite, ce qui peut perturber en temps qu'Européen. **Gardez toujours un œil dans vos rétroviseurs** et roulez doucement, à votre rythme.



## COSTA RICA VOYAGE – INFORMATIONS PRATIQUES

En cas de problème, appelez immédiatement le loueur de voiture (**Adobe Rent a car** : 2542-4848). En cas d'accident, attendre sur place sans bouger la voiture et appeler le loueur de voiture ainsi que la police (117).

On ne peut payer **les péages** qu'en espèce, assurez-vous d'avoir toujours de la monnaie sur vous lorsque vous entrez sur une route à péage.

Le Costa Rica est un des pays les plus **sûrs et sans danger** d'Amérique Latine. Il n'y a plus d'armée depuis 1949 et la vie coule doucement dans ce pays de la Pura Vida.

Cependant il reste un pays touristique et comme dans tout pays touristique, le touriste reste malheureusement une cible pour les voleurs. Il va de soi qu'il ne faut pas laisser vos bagages apparents, GPS ou objet de valeur dans votre voiture en stationnement. Ne pas non plus sortir vos billets devant tout le monde...

Il est souhaitable de toujours prévoir **une marge de temps** lors de vos déplacements pour anticiper les imprévus que vous pourriez trouver sur la route : travaux, accident, poids lourds.

### La sécurité

Même si le Costa Rica reste de très loin le pays le plus tranquille d'Amérique central, nous avons depuis quelques années une recrudescence de vols à la tire. Nous vous recommandons de ne pas vous promener dans des endroits très touristiques ou animés en particulier avec des bijoux en or apparents ou de laisser vos affaires sans surveillance.



¡PURA VIDA!