

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CAPAGO

INTRODUCTION :

Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les utilisateurs de services qui achètent des produits et/ou des services de Capago en vue d'introduire une demande de visa auprès du client de Capago qui a mandaté Capago à cet effet et notamment pour les fonctions suivantes :

- Réception par les usagers de leur passeport/document de voyage, d'un formulaire rempli et signé et des pièces justificatives requises à l'appui de la demande de visa ;
- Percevoir les droits de visa liés à la demande de visa ;
- Enregistrement des données biométriques, le cas échéant, dans le cadre de la demande de visa ;
- Soumettre au Client les demandes de visa dûment déposés ;
- Récupérer les documents traités auprès du Client et les restituer à l'utilisateur du service par courrier ou par remise en main propre au guichet de l'un des centres de demande de visa.

ARTICLE 1- DEFINITIONS

Dans les présentes conditions générales, les termes suivants ont la signification précisée ci-après :

Article	se réfère à tout article des présentes conditions générales.
Capago	se réfère à la société mère Capago S.A et/ou à ses filiales et/ou agents affiliés.
Centre de demande de visa	désigne les établissements de Capago qui fournissent des services relatifs à l'acceptation et au traitement des demandes de visa.
Client	désigne tout organisme gouvernemental, mission diplomatique et/ou organisation similaire ayant passé un contrat avec Capago pour des services de représentation et d'externalisation.
Conditions générales ou CGV	désigne les présentes conditions générales de vente applicables aux produits et services de Capago.
Données biométriques	données relatives à l'identification unique d'une personne, liées aux empreintes digitales et/ou aux photos d'identité.
Données personnelles	désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable.

Frais de visa	Désigne les frais facturés par Capago aux utilisateurs du service pour le compte du Client.
Services additionnels	fait référence aux services optionnels et personnalisés offerts par Capago.
Service de base	désigne tous les services obligatoires fournis par Capago pour traiter une demande de visa.
Site web de Capago ou notre site web	désigne tout service numérique fourni par Capago, y compris, mais sans s'y limiter, les sites web (domaines et sous-domaines), les applications mobiles et toutes les autres plateformes numériques de Capago.
SMS	se réfère au service de messagerie courte (Short Messaging Service)
Utilisateur du service	désigne tout individu, groupe d'individus ou tiers mandaté qui achète un produit et/ou un service fourni par Capago.

Ces définitions ne sont pas exhaustives et d'autres définitions peuvent être ajoutées par la suite.

La signification des termes définis s'applique à la fois au singulier et au pluriel de ces termes.

Les titres utilisés dans les présentes CGV ont été insérés uniquement pour faciliter la compréhension et n'affectent pas leur signification ou leur interprétation.

Les termes "inclure", "notamment", "en particulier" et autres termes ayant la même signification ne sont pas restrictifs.

ARTICLE 2 - CHAMP D'APPLICATION GÉNÉRAL

Les présentes CGV sont applicables à tous les produits et/ou services offerts par Capago à l'utilisateur du service et couvrent, sans limitation :

- l'inscription sur le site de Capago en vue de la création d'un compte ;
- la prise de rendez-vous en vue de l'introduction de la demande de visa et/ou la participation au système de file d'attente virtuelle ;
- la confirmation du rendez-vous de l'Utilisateur de service par Capago ;
- le téléchargement des documents justificatifs par l'utilisateur du service sur notre site web, le cas échéant ;
- l'accueil de l'Utilisateur du service au centre de demande de visa à l'occasion de son rendez-vous ;
- la collecte de données biométriques, le cas échéant ;
- la perception des droits liés à la demande de visa, le cas échéant ;
- Le dépôt et le transfert vers le Client de la demande de visa, y compris tous les documents justificatifs ;

- le transfert de tous les documents du Client à Capago en vue de la restitution du document de voyage et de tout autre document justificatif à l'utilisateur du service ;
- la communication à l'utilisateur du service de l'état d'avancement de sa demande de visa et à toute autre fin utile ;
- la fourniture de tout service additionnel par Capago pour faciliter l'introduction de la demande de visa.

ARTICLE 3 - CAPACITÉ JURIDIQUE DE L'UTILISATEUR DU SERVICE

L'utilisateur du service doit avoir la pleine capacité juridique pour s'engager dans une relation contractuelle et commerciale, notamment en ayant le statut de personne majeure selon les lois en vigueur dans le pays de résidence et en n'ayant pas fait l'objet d'une limitation ou d'une suppression temporaire ou définitive de sa capacité juridique.

Il convient de noter que Capago n'a pas l'obligation de vérifier la pleine capacité juridique de chaque utilisateur du service à entrer dans une telle relation.

ARTICLE 4 - FOURNITURE DE PRODUITS ET DE SERVICES

Capago s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les produits et/ou services en fonction de la date de rendez-vous choisie par l'utilisateur du Service. Capago traite toutes les demandes de visa avec un soin et une compétence raisonnables, conformément à toutes les procédures prescrites en interne et/ou par le Client et en vigueur au jour de l'acceptation par l'Utilisateur du Service des présentes CGV.

Toutefois, bien que Capago fasse preuve d'une attention raisonnable pour vérifier le formulaire de demande de visa et tout autre document justificatif supplémentaire afin de détecter les erreurs évidentes et/ou les cas semblables de non-conformité, Capago ne garantit pas que toutes les erreurs et/ou les cas semblables de non-conformité seront détectés, et ne s'engage pas à vérifier l'authenticité et/ou l'exactitude de toute information fournie par l'utilisateur du service. L'utilisateur du service est seul responsable de l'exactitude, de la véracité et de la mise à jour de toutes les informations et de tous les documents fournis.

En outre, en choisissant le service additionnel et l'aide au remplissage du formulaire, l'utilisateur du service conserve la responsabilité de l'authenticité et/ou de l'exactitude de toute information remplie dans le formulaire et sa signature est engageante.

Capago ne garantit qu'une obligation de moyens et non de résultat quant à la décision sur l'attribution d'un visa et le délai de traitement qui sont à la seule discrétion du Client.

ARTICLE 5 - PAIEMENT DES FRAIS

5.1 - Typologie de frais

Les frais sont composés comme suit :

- **Frais de visa** : le montant est perçu et transféré par Capago au Client, quelle que soit l'issue de la demande de visa.
- **Frais de service de base** : sommes obligatoires pour le dépôt et le traitement de toutes les demandes de visa. Certaines exceptions peuvent s'appliquer ;
- **Frais de service additionnels** : sommes payées pour des services choisis volontairement par l'utilisateur. Des conditions spécifiques peuvent s'appliquer.

Les frais applicables, les taux de change et les conditions spécifiques, le cas échéant, sont indiqués sur notre site web et mis à jour régulièrement.

Capago n'est pas tenu de fournir des produits et/ou des services si les frais y afférents n'ont pas été intégralement payés.

5.2 - Paiement des frais

Au cours du processus, l'utilisateur du service est invité à payer les frais en utilisant une ou plusieurs méthodes de paiement, y compris mais sans s'y limiter :

- Paiement en ligne ;
- Dépôt en espèces ;
- Chèque ;
- Carte de crédit ;
- Virement bancaire.

Les modes de paiement disponibles sont répertoriés sur notre site web et mis à jour régulièrement.

5.3 - Prépaiement

Les usagers sont tenus de verser un prépaiement pour confirmer le créneau réservé pour le rendez-vous.

En cas de participation au système de file d'attente virtuelle avant la prise de rendez-vous, les Utilisateurs du service ont la possibilité de payer les frais à l'avance.

Sauf indication contraire, dans les deux cas, **le prépaiement n'est pas remboursable.**

Chaque usager est strictement limité à la réservation d'un unique rendez-vous par numéro de passeport et par catégorie de visa sollicitée. Tout manquement à cette règle entraînera l'annulation systématique des rendez-vous additionnels associés au même numéro de passeport et à la même catégorie de visa, sans qu'aucun remboursement ne puisse être accordé.

5.4 - Conditions particulières

Des conditions particulières peuvent s'appliquer en fonction du pays d'opération. Pour plus d'informations, l'Utilisateur du service doit se référer à la section spécifique de notre site web.

5.5 - Taux de change applicable

Sauf indication contraire sur notre site Internet et/ou dans nos communications, les frais sont exprimés et perçus en euros. Les frais perçus dans une autre devise que l'euro sont convertis sur la base d'un taux de change communiqué par le Client. Ces informations sont affichées et mises à jour régulièrement dans le Centre de demande de visa et/ou sur le site internet de Capago.

Des frais bancaires supplémentaires et/ou des taux de change différents peuvent être appliqués par le prestataire de services bancaires de l'Utilisateur du service. Capago n'est pas responsable de ces frais bancaires, le cas échéant, et nous recommandons à l'Utilisateur du service de vérifier auprès de son prestataire de services bancaires.

En cas de fluctuations des taux de conversion des devises, Capago est en droit d'exiger le paiement de la différence pour procéder au traitement de la demande de visa de l'Utilisateur de services.

ARTICLE 6 - COMMUNICATION

6.1- Moyens de communication

Capago utilise différents moyens de communication avec l'Utilisateur du service, y compris mais sans s'y limiter :

- SMS
- Courriels
- Téléphone
- Système de messagerie instantanée en ligne
- Notification de l'application mobile

Les moyens de communication sont à la disposition de l'Utilisateur du service à partir de l'inscription sur notre site web jusqu'à l'achèvement du traitement de la demande, ou pendant toute autre période que Capago peut indiquer sur son site web. Capago se réserve le droit de retirer ce service à tout moment et sans préavis.

L'objet de la communication comprend, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- Confirmation de la prise de rendez-vous ;
- Progression dans la file d'attente virtuelle ;
- Statut actuel de la demande de visa ;
- Confirmation de paiement ;
- Enquêtes de satisfaction

En acceptant les présentes CGV, l'Utilisateur du service confirme qu'il a fourni un numéro de téléphone portable, une adresse électronique et/ou toute autre information exacte et valide. L'utilisateur du service confirme être le propriétaire et/ou l'utilisateur légitime de l'appareil mobile, du téléphone, de l'adresse électronique ou de tout autre appareil approprié. L'utilisateur du service reconnaît que l'utilisation du téléphone portable ou de l'adresse électronique d'une autre personne ou la fourniture d'un numéro de téléphone portable ou d'une adresse électronique inexactes peut entraîner la divulgation des informations confidentielles de l'utilisateur du service, divulgation qui se fera au seul risque de l'utilisateur du service.

Si l'Utilisateur du service ne reçoit pas de communications, Capago doit en être informé rapidement par tout moyen.

L'Utilisateur du service accepte de se conformer à toutes les instructions que nous pouvons donner concernant les communications, y compris les instructions de sécurité.

6.2 - Utilisations interdites

L'Utilisateur du Service ne doit pas utiliser (ou permettre à un tiers d'utiliser) le SMS, son adresse électronique ou tout autre moyen de contact, pour envoyer des messages ou des communications qui sont des spams, illégaux, offensants, abusifs, indécents, obscènes ou menaçants ou qui causent des troubles ou des désagréments ou qui portent atteinte aux droits de tiers. Capago se réserve le droit de retirer les services de communication à l'utilisateur du Service si l'application n'est pas conforme aux présentes CGV.

ARTICLE 7 - RECOMMANDATIONS

Il incombe aux Utilisateurs du service de lire attentivement et de comprendre les exigences énoncées dans les formulaires de demande de visa, de les remplir avec sincérité et de fournir des informations correctes et précises, de fournir les pièces justificatives correctes, de s'assurer qu'ils disposent d'un passeport en cours de validité (non endommagé ou expiré) et de vérifier la validité du visa délivré (y compris en ce qui concerne la période, le nombre d'entrées, l'objet, etc.) Une fois que l'Utilisateur du service a soumis sa demande de visa, il n'est plus possible d'y apporter des modifications sans annuler la demande.

Les Utilisateurs du service doivent envisager un délai raisonnable pour le traitement de leurs demandes de visa.

Les Utilisateurs de services qui téléchargent leurs documents justificatifs sur le site web de Capago, le cas échéant, s'engagent à la faire en temps utile. Les documents téléchargés moins d'une semaine (l'équivalent de 5 jours ouvrables) avant la date du rendez-vous risquent de ne pas faire l'objet d'un premier examen avant cette date par Capago. Cela peut entraîner des problèmes d'examen des documents et des retards potentiels dans le traitement de la demande de visa. Il est donc recommandé aux utilisateurs du service de télécharger tous les documents requis à l'avance afin de garantir un processus d'examen des demandes plus efficace.

Toutefois, les Utilisateurs du service sont libres de ne télécharger qu'une partie des documents requis et d'apporter le reste le jour du rendez-vous.

L'Utilisateur du service doit fournir sa documentation selon les moyens de communication spécifiquement indiqués par Capago. Capago décline toute responsabilité si l'utilisateur du service ne se conforme pas aux instructions fournies.

Les utilisateurs du service sont seuls responsables du maintien de la confidentialité de leur nom d'utilisateur et de leur mot de passe. Ils acceptent de notifier immédiatement à Capago toute utilisation non autorisée de leur nom d'utilisateur et/ou de leur mot de passe.

Capago encourage l'utilisateur du service à conserver une copie de tous les documents soumis lors de la demande de visa, ainsi que les reçus.

ARTICLE 8 - CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ

8.1- Décision sur la demande de visa

Les utilisateurs du service reconnaissent que Capago est uniquement en charge du traitement de la demande de visa et qu'il n'a aucune influence et donc aucune responsabilité quant à la décision prise par le Client sur l'attribution du visa.

En effet, Capago n'est qu'un intermédiaire entre les utilisateurs du Service et le Client, et il n'est ni impliqué dans le processus ni responsable de quelque manière que ce soit de l'octroi ou du rejet de la demande de visa qui est laissée à la seule discrétion du Client.

Une demande de visa comportant des documents manquants peut entraîner une décision de rejet ou un retard dans le traitement de la demande. En outre, le Client se réserve le droit de demander tout document, information ou élément supplémentaire nécessaire au traitement des demandes de visa, à sa seule discrétion.

L'Utilisateur du service accepte de dégager Capago de toute responsabilité, conformément aux dispositions légales applicables, en cas d'actions, de demandes, de réclamations, de pertes, de responsabilités, de coûts (y compris les frais et honoraires d'avocat) et de dommages-intérêts pour la non-délivrance d'une demande de visa découlant ou en rapport avec, notamment, des formulaires de demande incomplets, des formulaires de demande incorrectement ou faussement remplis, des informations ou des documents justificatifs inexacts, incomplets ou faux, et le non-envoi de documents, d'informations et/ou d'éléments supplémentaires demandés par le Client.

8.2 - Délai de traitement

Les délais communiqués par Capago quant à la réception des décisions du Client concernant la demande de visa ne sont que des estimations, basées sur les instructions, les informations et/ou l'expérience du Client, qui échappent à l'influence de Capago et ne peuvent être garantis.

La souscription de services additionnels ne garantit en aucune manière que la demande de visa sera accélérée ou traitée plus rapidement par le Client, ni que les chances d'obtention d'un visa soient améliorées.

Par conséquent, Capago ne peut être tenu responsable de tout retard dans la procédure de demande de visa et les Utilisateurs du service, en acceptant les présentes CGV, reconnaissent et acceptent par la présente qu'aucune réclamation concernant le retard dans le traitement et/ou les décisions prises au sujet de la demande de visa ne peut être adressée à l'encontre de Capago.

8.3 - Tiers - Intermédiaires non-agrérés

Capago met en garde les utilisateurs du Service contre le recours à tout tiers, personne physique ou morale, proposant des informations, services ou produits en lien avec la procédure de demande de visa, sans y avoir été expressément autorisé ou mandaté par Capago pour agir en son nom et pour son compte.

Le recours à de tels intermédiaires non agréés expose les utilisateurs à des risques importants, notamment à des tentatives de fraude telles que la sollicitation de paiements non officiels, la promesse trompeuse d'une obtention accélérée du visa, ou encore la divulgation abusive de données personnelles.

Capago décline toute responsabilité au titre des informations, qu'elles soient personnelles ou non, que l'utilisateur du Service pourrait communiquer à ces tiers, ainsi que de celles que ces derniers pourraient fournir à l'utilisateur. Toute interaction avec des intermédiaires non autorisés relève de la seule responsabilité de l'utilisateur, et ne saurait, en aucun cas, engager Capago.

8.4 - Perte ou détérioration de documents

L'Utilisateur du Service reconnaît et accepte que Capago n'exerce aucun contrôle sur le Client et les prestations relevant de sa propre compétence. Par conséquent Capago ne pourrait être tenu responsable de la perte ou de la détérioration des documents de l'utilisateur du service lorsqu'elle survient lors de prestations réalisées exclusivement par le Client.

Dans certains cas, l'Utilisateur du Service peut choisir en service additionnel la restitution de ses documents par une société de transport tierce proposée par Capago. Capago n'exécute pas le service de livraison et n'en assure pas la facturation. Les frais liés à ce service sont dus directement au prestataire concerné, conformément à ses propres conditions générales. Capago intervient uniquement en qualité d'intermédiaire permettant la sélection de ce service lors du parcours de prise de rendez-vous.

L'utilisateur du Service reconnaît et accepte que ce service est exécuté par un fournisseur indépendant. Capago ne contrôle ni n'exploite aucune société de transport, pas plus qu'elle ne contrôle ni n'exploite les équipements ou services associés.

Par conséquent, Capago décline toute responsabilité pour les dommages causés à l'Utilisateur du Service si ses documents sont retardés/égarés/perdus/endommagés par le Client et/ou une société de transport, y compris le transport des demandes de visa, des passeports ou de tout autre document entre Capago et le Client ou lorsqu'ils sont renvoyés à l'Utilisateur du Service. Cette limitation de responsabilité s'applique même si le retard/le déplacement/la perte/l'endommagement résulte d'une négligence, d'un accident ou de toute autre cause.

En aucun cas, Capago ou ses représentants ne pourront être tenus responsables de tout préjudice direct ou indirect lié à ces retards/erreurs/pertes/dommages causés aux documents de l'Utilisateur du service, y compris son passeport.

Nonobstant les éléments susmentionnés, la seule et unique responsabilité de Capago et/ou de ses représentants en cas de perte ou de détérioration d'un passeport par Capago, est strictement limitée au coût des frais facturés par les autorités locales pour remplacer le passeport dans des conditions de renouvellement standard. Un tel remboursement n'est possible que sur présentation d'un reçu authentique délivré par les autorités locales. L'Utilisateur du service accepte tous les termes de cette clause de limitation de responsabilité.

8.5 - Non collecte de documents par l'utilisateur du service

Au retour des documents par le Client, si l'Utilisateur du service ne les a pas récupérés :

- A l'issue d'un délai de trente (30) jours calendaires, Capago adresse à l'Utilisateur du Service un rappel sous forme d'accusé de réception, l'informant que si le document n'est pas retiré dans les trente (30) jours calendaires suivants, il sera transmis au Client ;
- Si ses documents ne sont pas récupérés dans un délai de soixante (60) jours calendaires, les enveloppes contenant les documents non réclamés sont renvoyées au client.

8.6 - Force majeure

Capago ne saurait, en aucun cas, être tenu pour responsable en cas de retard, de perte, de détérioration ou de destruction d'un passeport, de tout autre document ou d'une demande de visa, lorsque ces faits résultent d'un cas de force majeure ou d'un événement échappant à sa maîtrise raisonnable.

Sont notamment assimilés à des cas de force majeure, sans que cette énumération soit limitative : les catastrophes naturelles, incendies, inondations, actes de vandalisme ou de malveillance, vols, accidents, grèves, blocages, troubles sociaux, émeutes, manifestations, décisions administratives ou gouvernementales, ainsi que toute interruption des services postaux ou de transport.

Sont également inclus dans cette définition les pannes d'électricité, de télécommunications, de réseaux informatiques, les défaillances techniques, les anomalies ou *bugs* logiciels, les interruptions de services numériques, ainsi que les cyberattaques ou tout autre événement technologique susceptible d'entraver ou de retarder la prise de rendez-vous, le traitement des dossiers ou l'accès aux services proposés par Capago.

La responsabilité de Capago ne saurait être engagée à quelque titre que ce soit au regard de tels événements, dès lors qu'ils ne procèdent pas d'une faute lourde ou intentionnelle imputable à Capago.

8.7 - Communication

L'utilisateur du Service reconnaît que les communications peuvent, à tout moment, être affectées négativement par des problèmes liés au réseau de téléphonie mobile de l'utilisateur du Service, à sa connexion Internet, à des événements de force majeure, y compris, sans limitation, des interférences avec le réseau et la couverture Internet. Capago ne garantit pas la livraison des SMS, des e-mails ou de toute autre communication et n'est pas responsable envers l'utilisateur du Service de toute perte, dommage ou dépense encourus directement ou indirectement par l'utilisateur du Service en raison de difficultés à contacter l'utilisateur du Service.

En outre, Capago ne peut être tenu responsable des erreurs survenues, sans limitation, sur les numéros de téléphone mobile ou les adresses électroniques, qui peuvent

entraîner la non-réception ou le retard des SMS, des courriels ou de toute autre communication.

8.8 - Données biométriques

Capago n'est pas responsable de la qualité des données biométriques enregistrées et de leur acceptation ou refus par le Client. Capago n'utilise que le processus d'enregistrement biométrique et l'équipement fourni ou approuvé par le Client.

Capago n'est pas responsable des désagréments et coûts supportés par l'Utilisateur du Service lorsque le Client lui demande de refaire le processus d'enregistrement biométrique.

8.9 - Indemnisation

L'Utilisateur du service accepte de dégager de toute responsabilité Capago, ses employés, associés, directeurs, agents, filiales et partenaires contre toute plainte ou réclamation, y compris, mais sans s'y limiter, les coûts découlant de :

- répondre pour l'Utilisateur du service à une instruction ou à une demande individuelle et spécifique communiquée par le Client et/ou par Capago agissant en son nom ;
- la violation par l'Utilisateur du service d'une disposition nationale ou des droits d'un tiers ;
- une action en justice intentée par un tiers en rapport avec les services fournis à l'utilisateur du service.

Capago ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages de toute nature, y compris, mais sans s'y limiter, ceux causés directement ou indirectement, par accident ou par coïncidence (y compris, mais sans s'y limiter, le manque à gagner, l'interruption d'activité ou la perte d'information) résultant, sans s'y limiter, de l'achat de produits et/ou de services de Capago.

ARTICLE 9 - POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

Conformément à la politique de Capago, les remboursements diffèrent selon le type de frais : frais de service, frais de visa et frais additionnels.

Toute demande de remboursement doit être effectuée par courriel directement au centre correspondant à votre pays conformément à l'article 17 des présentes CGV, par le formulaire de contact directement sur le site internet ou en vous rendant directement au centre de dépôt où la demande de visa a été effectuée, dans un **délai maximal de trente (30) jours à compter de la date figurant sur la facture**. Aucune demande de remboursement ne pourra être admise une fois ce délai expiré.

9.1 - Frais de service

Les frais de service sont payés d'avance à Capago par l'Utilisateur du service lors de la prise de rendez-vous, ou pendant la file d'attente virtuelle.

Ces frais ne sont pas remboursables, indépendamment :

- de la délivrance ou de la non-délivrance du visa qui intervient à la seule discrétion du Client ;
- du fait que l'Utilisateur du service prenne ou non un rendez-vous lors de la file d'attente virtuelle ;
- du fait qu'il se présente ou non au rendez-vous.

9.2 - Frais de visa

À partir du moment où la demande de visa est soumise au Client, les frais de visa ne sont pas remboursables, sauf indication contraire du Client. Les Utilisateurs de services peuvent bénéficier d'un remboursement si la requête est introduite avant que la demande de visa ne soit effectivement transmise au Client.

9.3 - Frais additionnels

Les frais additionnels ne sont pas remboursables si le service correspondant a été fourni à l'Utilisateur du service.

9.4 - Prépaiement

Les prépaiements effectués par l'Utilisateur du service afin de réserver ou d'obtenir un créneau pour un rendez-vous ne sont pas remboursables, y compris lors de l'inscription au système de file d'attente virtuelle, que l'Utilisateur soit présent ou non au rendez-vous, qu'il quitte le système de file d'attente virtuelle ou qu'il refuse le(s) créneau(x) proposé(s) pour le rendez-vous.

9.5 - Report de rendez-vous

Les Utilisateurs du service peuvent reporter ou annuler leur rendez-vous sans frais additionnels ni pénalités jusqu'à 72 heures avant l'heure du rendez-vous.

Le nombre de reports de rendez-vous sans frais ni pénalités varie en fonction du pays dans lequel le rendez-vous a été fixé, à savoir :

- **Un (1) report** sans frais ni pénalités est autorisé pour les rendez-vous pris dans nos centres situés au Bénin, Mali, Togo, Guinée, Burkina Faso et en Sierra Leone.
- **Deux (2) reports** sans frais ni pénalités sont autorisés pour les rendez-vous pris dans nos centres situés en Afrique du Sud, Azerbaïdjan, Botswana, Koweït et Lesotho.

L'annulation d'un rendez-vous ne donne pas droit à un remboursement.

ARTICLE 10 - ANNULATION DU TRAITEMENT

Une fois les frais payés, en partie ou en totalité, à Capago, l'utilisateur du Service reconnaît que le traitement commence immédiatement. En conséquence, il ne peut en demander l'annulation auprès de Capago.

Toute demande d'annulation du traitement de la demande de visa ne peut être adressée à Capago après l'introduction de la demande de visa, c'est-à-dire lorsque la demande de visa a été remise à un représentant de Capago et que les frais ont été intégralement payés. Toute demande d'annulation doit être adressée au Client. Le délai de traitement de ces demandes et d'obtention du retour de la demande de visa est à la seule discrétion du Client.

Nonobstant les situations énoncées dans les présentes CGV, les Utilisateurs du service qui annulent le traitement de leur demande de visa ne peuvent prétendre à un remboursement total ou partiel des frais de service payés.

ARTICLE 11 - VIOLATIONS ET INDEMNISATION

L'Utilisateur du Service reconnaît que toute violation ou tentative de violation d'une ou plusieurs des présentes CGV cause un préjudice certain et direct à Capago et qu'en conséquence, Capago est en droit de demander réparation et indemnisation.

L'Utilisateur du Service reconnaît également que Capago est en droit de demander une injonction aux tribunaux pour suspendre ou mettre fin à la violation ou à la tentative de violation des présentes CGV par l'Utilisateur du Service. Capago a le droit d'être indemnisée pour tous les coûts, dépenses et dommages encourus pour obtenir de telles injonctions à l'encontre de l'utilisateur du Service, y compris les honoraires d'avocat.

ARTICLE 12 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Capago conserve tous les droits de propriété intellectuelle sur les textes, photos, présentations, illustrations, études, prototypes, logos, icônes, fichiers téléchargeables, clips vidéo ou sonores, etc. créés et/ou utilisés (y compris à la demande de l'Utilisateur du Service) dans le cadre de la fourniture des services.

L'utilisateur du Service s'engage donc à ne pas reproduire ou utiliser lesdits textes, photos, présentations, etc. sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de Capago, pour laquelle Capago sera en droit de demander une compensation financière.

Pour plus d'informations concernant les droits de propriété intellectuelle sur le site web de Capago, veuillez vous référer aux conditions d'utilisation.

ARTICLE 13 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Capago recueille des données personnelles auprès des utilisateurs du service dans le but de fournir des produits et/ou des services, y compris, mais sans s'y limiter, les informations fournies dans les formulaires de demande imprimés et sur le site web, les passeports et autres documents. Ces informations peuvent notamment inclure les noms, adresses, coordonnées, date et lieu de naissance, détails du passeport, détails de l'emploi, détails du voyage.

Capago ne demande, ne recueille et ne traite que les données personnelles strictement liées à la procédure de demande de visa.

Par conséquent, les utilisateurs du service consentent par la présente à la collecte, au stockage, au traitement et à la soumission de données personnelles par Capago, ainsi qu'au transfert transfrontalier de données personnelles si cela s'avère nécessaire dans le cadre de la procédure de demande de visa avec le client.

Les utilisateurs des Services consentent et reconnaissent également que Capago a le droit de transmettre les Données Personnelles à des partenaires chargés de la stricte exécution de tout ou partie des services soumis aux présentes CGV. Pour tout service non couvert par les présentes CGV qui serait proposé par un tiers à l'Utilisateur, Capago ne partagera les Données Personnelles que si l'Utilisateur du Service y consent. Tous les tiers partenaires s'engagent à assurer un niveau de protection suffisant des Données Personnelles afin d'en garantir la sécurité.

Les données personnelles des utilisateurs du service sont également conservées et traitées séparément par le Client conformément à ses politiques et procédures de protection des données.

Les droits de l'utilisateur du service et d'autres informations spécifiques concernant la collecte et le traitement des données personnelles des utilisateurs du service sont définis dans la politique de confidentialité publiée sur le site web de Capago.

ARTICLE 14 - DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Ces CGV sont soumises au respect des lois du pays où la demande de visa est déposée, indépendamment des lois et règlements applicables au traitement et à la délivrance des visas.

L'utilisateur du service accepte la compétence des tribunaux du lieu où la demande de visa est introduite, à l'exclusion de toute autre, si l'utilisateur du service décide d'intenter

une action en justice contre Capago en rapport avec ses produits, ses services et son site web.

ARTICLE 15 - DIVISIBILITÉ

L'invalidité ou l'inapplicabilité d'une ou de plusieurs dispositions des présentes CGV ne remet nullement en cause la validité et l'applicabilité des autres dispositions. Les titres des articles et des sections et sous-sections sont fournis uniquement à titre de référence et ne limitent pas le contenu de chaque section.

ARTICLE 16 - NON RENONCIATION

L'inaction de Capago face à une violation d'une ou plusieurs dispositions des présentes CGV par un ou plusieurs utilisateurs du Service ne constitue pas un désintérêt ou une acceptation tacite. Capago se réserve le droit de prendre toute mesure qu'elle jugera utile.

ARTICLE 17 - RÉCLAMATIONS & CONTACTS

Dans le cadre de notre engagement à répondre à vos préoccupations et réclamations, nous vous fournissons ci-dessous les coordonnées des centres de service compétents pour chaque pays où nous opérons.

Pour un traitement rapide et efficace de vos demandes, nous vous invitons à contacter directement le centre du pays où vous avez déposé votre demande en utilisant les adresses email dédiées suivantes :

PAYS	COURRIELS
AFRIQUE DU SUD / LESOTHO	infofrance-za@capago.eu
ALGÉRIE	infofrance-dz@capago.eu
AZERBAÏDJAN	infofrance-az@capago.eu
BÉNIN	infofrance-bj@capago.eu
BOTSWANA	infofrance-bw@capago.eu
BURKINA FASO	France : infofrance-bf@capago.eu
	Belgique : infobelgique-bf@capago.eu
GUINÉE	infofrance-gn@capago.eu
KOWEIT	infofrance-kw@capago.eu

MALI	infofrance-ml@capago.eu
SIERRA LEONE	infofrance-sl@capago.eu
TOGO	infofrance-tg@capago.eu

ARTICLE 17 - MODIFICATIONS DES PRÉSENTS CGV

Les présentes CGV peuvent être consultées à tout moment sur le site web de Capago. Aucun employé, agent, structure affiliée ou partenaire contractuel de Capago n'a le pouvoir de changer, modifier, compléter ou diminuer les présentes conditions générales sans l'accord écrit préalable de Capago.

Toutes les modifications, tous les amendements, toutes les amplifications ou tous les retraits apportés de temps à autre aux présentes CGV sont publiés sur notre site web. Sauf indication contraire, les présentes CGV modifiées prennent effet immédiatement et prévalent sur toute version antérieure et/ou sur tout autre document contradictoire.

ARTICLE 18 - GÉNÉRALITÉS

L'utilisateur du service accepte et confirme par la présente qu'il a lu, compris et accepté d'être lié, sans limitation ni réserve, par tous les termes, conditions et détails fournis dans le présent document, avant d'introduire sa demande de visa.

Pour toute question ou demande supplémentaire concernant les présentes CGV, veuillez nous écrire par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@capago.eu.

Dernière mise à jour : 18.02.2026