

## Conditions générales de ventes

L'offre de vente de Croisières régie par les présentes conditions de vente est proposée par la société Croisière Club, Société par action simplifiée au capital social de 210 000 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et de l'industrie SIRET 791 294 838 00010 , immatriculée au Registre National des opérateurs touristiques Atout France n° IM075130015.

Le siège social de Croisière Club est situé 73, rue de Clichy – 75009 Paris, France

**Les coordonnées de Croisière Club sont les suivantes :**

**Téléphone : 01 49 70 90 05**

**Télécopie : 01 49 70 89 99**

**site internet : <https://www.croisiere-club.com>**

**Adresse électronique : [serviceclients@croisiere-club.com](mailto:serviceclients@croisiere-club.com)**

### **Article R211-3**

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article

L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

### **Article R211-3-1**

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

### **Article R211-4**

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1. La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
2. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
3. Les prestations de restauration proposées ;
4. La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5. Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
6. Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

7. Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
8. Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
9. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

10. Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
11. L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
12. Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

#### **Article R211-5**

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### **Article R211-6**

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1. Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2. La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3. Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
4. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5. Les prestations de restauration proposées ;
6. L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
7. Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
8. Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
9. L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
10. Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
11. Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur  
Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
12. La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
13. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
14. Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
15. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
16. Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
17. La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
18. L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

- b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
19. La clause de résiliation et de remboursement sans pénalité des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
20. L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### **Article R211-7**

L'acheteur 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.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une Croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### **Article R211-8**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### **Article R211-9**

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- Soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- Soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

#### **Article R211-10**

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

#### **Article R211-11**

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4

## Conditions particulières de vente

Les présentes Conditions Particulières de Vente définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par Internet et par téléphone. Elles sont portées à la connaissance du Client avant tout engagement de sa part et constituent une partie de l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des Prestations. Elles sont complétées par les Conditions Particulières de chaque fournisseur et en cas de contrariété de clauses, prévalent sur lesdites Conditions des fournisseurs.

Conformément à l'article L. 211-9 du Code du Tourisme, l'information préalable peut être modifiée après publication sur le Site, notamment quant au prix, aux conditions d'annulation, aux conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement ; le client en sera informé avant sa signature du contrat de voyage.

En validant son contrat, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions, téléchargeables ou imprimables grâce à un lien dédié, ainsi que des descriptifs plus spécifiques du voyage choisi sur le site Croisière club. Le défaut d'acceptation de tout ou partie des Conditions par le Client empêchera la poursuite de la réservation en cours.

Les présentes Conditions Particulières de Vente sont mises à jour lors de leur publication et annulent et remplacent toute version antérieure.

### Article 1. Commande et réservation

Selon les dispositions de l'article 1369-8 du Code civil, le Client accepte l'usage du support électronique comme mode de conclusion du contrat d'achat de prestations.

Le Client peut passer sa commande en ligne ou par téléphone au n° 01.49.70.90.05 ou par échanges d'e-mails. La commande ne sera définitive qu'après encaissement de l'acompte, acceptation des Conditions Générales et Particulières de Vente et confirmation de la disponibilité par Croisière Club.

1. Le Client s'inscrit sur le Site en renseignant les informations nécessaires à son identification, ses nom et prénom, date de naissance, adresse e-mail ou communique les mêmes informations par téléphone ou par e-mail.
2. Le Client choisit la prestation de son choix et vérifie le récapitulatif de sa commande et le prix total TTC affiché.
3. Le Client valide les composantes de sa réservation.
4. Le Client accepte les Conditions Générales et Particulières de Vente en cochant la case prévue à cet effet sur l'écran de réservation et valide sa réservation le Client procède au paiement de sa commande dans les conditions de l'article 2 ci-dessus.
5. Croisière Club adresse au Client un courrier électronique automatique de réception de sa demande et de son paiement.
6. Après confirmation de la disponibilité, Croisière Club adresse au Client un mail manuel de confirmation de la réservation accompagnée du document imprimable reprenant les caractéristiques du voyage et constituant le contrat de voyage.

### Article 2.1 : Prix et conditions de paiement

Le prix est indiqué TTC en euros pour chacune des Croisières figurant dans le catalogue électronique de Croisière Club. Les informations contenues sur le site précisent ce que les prix comprennent ou ne comprennent pas.

En l'absence de mention contraire dans la description de l'offre, les prix comprennent :

Les taxes portuaires, les services d'accueil, l'assistance et les transferts au navire, le logement dans la cabine de votre choix (intérieure, extérieure, extérieure avec balcon ou suite), la pension complète à bord.

En l'absence de mention contraire dans la description de l'offre, les prix ne comprennent pas :

Les taxes de sortie demandées dans certains pays à régler sur place en monnaie locale, les boissons, les communications téléphoniques, le supplément pour chambre individuelle, les excursions facultatives, les repas non compris dans la formule de séjour choisie notamment aux escales, les dépenses d'ordre personnel et les Pourboires, les frais de service de bord, les assurances.

Conditions de paiement :

Les moyens de paiements suivant sont acceptés par Croisière Club :

- Carte bancaire : Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express
- Chèque

- Chèque-vacances ANCV
- Virement
- Espèces auprès de notre agence.

Nota: Si le client choisit un moyen de paiement autre que la carte bancaire, l'encaissement de son paiement conditionne le traitement de sa réservation.

Sauf promotions et croisières spécifiques signalées dans le descriptif, un acompte de 30 % est demandé à la réservation ; le solde est payable 45 jours du départ sans rappel de la part de Croisière Club. Pour tout achat à moins de 40 jours du départ, le paiement intégral du prix sera demandé lors de la réservation.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage. Les frais d'annulation seront alors retenus selon les conditions figurant ci-après. Le solde doit être réglé par le client sans rappel de l'agence Croisière Club.

#### **Article 2.2. Révision de prix :**

Les prix prévus aux conditions spécifiques sont révisables tant à la hausse qu'à la baisse, pour tenir compte des variations suivantes : du coût des transports lié notamment au coût du carburant, des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports, du coût du dollar américain et des autres devises utilisées pour l'achat des prestations concernées. En cas de modification de l'une et/ou l'autre de ces données, nous nous réservons la possibilité de modifier nos prix. En ce cas, la variation du montant de ces données sera intégralement répercutée dans nos prix. Conformément à l'article R. 211-9, un décompte sera remis au client qui aura la faculté d'annuler son contrat pour modification substantielle, dans les meilleurs délais suivant la notification de l'augmentation et par tous moyens permettant d'en accuser réception. Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévu, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'aucune majoration.

Le client aura la possibilité d'accepter la hausse de prix ou d'annuler son voyage sans aucun frais, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les meilleurs délais après qu'il ait eu connaissance de cette modification.

#### **Article 3 : Cession du contrat**

Le cédant doit impérativement informer l'agence Croisière Club de la cession de son contrat à un tiers par tout moyen permettant d'en accuser réception au plus tard 15 jours avant le début de la Croisière en indiquant précisément les nom et adresse du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge). Dans ce cas, et conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis de l'agence Croisière Club du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. La cession entraîne des frais, stipulés dans les Conditions Particulières de l'organisateur.

#### **Article 4.1 : Frais d'annulation Annulation par le client**

Toute annulation doit être adressée à l'agence Croisière Club par lettre recommandée avec accusé de réception, par fax, ou e-mail à l'adresse : [serviceclients@croisiere-club.com](mailto:serviceclients@croisiere-club.com).

La date du cachet de la poste, de réception du fax ou de l'e-mail sera la date retenue pour l'annulation. Le remboursement des sommes versées interviendra, déduction faite des frais d'annulation.

#### **Important :**

Les conditions et frais d'annulation sont variables en fonction du tour-opérateur organisateur de votre voyage. Merci de vous reporter aux conditions particulières de vente présentées ci-dessous en fonction de votre réservation.

Pour toute annulation, des frais de gestion Croisière Club (45 € par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation du tour opérateur présentés ci-dessous.

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion Croisière Club de 50 € par cabine. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur ou armateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification.

Lorsqu'une croisière est réservée avec des vols, les vols sont émis le jour de la réservation. **Les vols sont non modifiables et non remboursables, quel que soit l'armateur indiqué ci-dessous.**

### **4.1.0 Barème d'annulation des croisières portant la mention « Exclusivités Croisière Club »**

Pour toutes annulations des frais de gestion Croisière Club (45 € par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation présentés ci-dessous.

Les vols sont émis le jour de la réservation et sont non modifiables et non remboursables, quel que soit l'armateur et le tour opérateur utilisé comme prestataire des croisières « Exclusivités Croisière Club ».

Date d'annulation avant la date de départ de la croisière	Frais d'annulation de la part maritime et terrestre
Jusqu'à 121 jours avant la date de départ	15%
Entre 120 et 91 jours	20%
Entre 90 et 61 jours	50%
Entre 60 et 0 jours	100 %

#### Modifications avant départ

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion Croisière club de 50 € par cabine.

Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification.

### 4.1.1 Barème d'annulation Azamara Club Cruises

Pour toutes annulations des frais de gestion Croisière Club (45 € par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation de l'armateur Azamara Club Cruises présentés ci-dessous.

Date d'annulation avant la date de départ de la croisière	Frais d'annulation
Jusqu'à 121 jours avant la date de départ	90 € par personne
Entre 120 et 91 jours	15%
Entre 90 et 61 jours	50%
Entre 60 et 31 jours	75%
Entre 30 et 0 jours	100%

#### Modifications avant départ

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion Croisière club de 50 € par cabine.

Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification.

## 4.1.2 Barème d'annulation Carnival

Pour toutes annulations des frais de gestion Croisière Club (45 € par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation du tour opérateur Carnival présentés ci-dessous.

### Croisières de 2, 3, 4 et 5 nuits

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	FRAIS D'ANNULATION
Jusqu'à 61 jours	75 € par personne
De 60 à 46 jours	20%
De 45 à 30 jours	40%
De 29 à 15 jours	75%
A moins de 14 jours	100%
Non présentation (No Show)	100%

### Croisières de 6 nuits ou + (sauf croisière Europe, Canal de Panama, Transatlantiques et Transpacifique)

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	FRAIS D'ANNULATION
Jusqu'à 76 jours	75 € par personne
De 75 à 56 jours	40%
De 55 à 30 jours	50%
De 29 à 15 jours	75%
A moins de 14 jours	100%
Non présentation (No Show)	100%

### Croisières Europe, Canal de Panama, Transatlantiques et Transpacifique

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	FRAIS D'ANNULATION
Jusqu'à 91 jours	75 € par personne
De 90 à 56 jours	30%
De 55 à 30 jours	50%
De 29 à 15 jours	75%

A moins de 14 jours	100%
Non présentation (No Show)	100%

Pour les tarifs promotionnels, les «Early Saver» ou « Super Saver », les frais forfaitaires d'annulation sont de 100% applicables dès le jour de la réservation

#### Modifications avant départ

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion Croisière Club de 50 € par cabine. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification.

### 4.1.3 Barème d'annulation Celebrity Cruises

Pour toutes annulations des frais de gestion Croisière Club (45 € par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation du tour opérateur Celebrity Cruises présentés ci-dessous.

Croisières de moins de 10 nuits

Date d'annulation avant la date de départ de la croisière	Frais d'annulation
Jusqu'à 60 jours	90 € par personne
Entre 59 et 30 jours	25%
Entre 29 et 8 jours	50%
Entre 7 et 0 jours	100%

Croisières de 10 nuits et plus

Date d'annulation avant la date de départ de la croisière	Frais d'annulation
Jusqu'à 70 jours	90 € par personne
Entre 69 et 30 jours	25%
Entre 29 et 15 jours	50%
Entre 14 et 0 jours	100%



Croisières effectuées durant les périodes de Noël et du jour de l'an

Date d'annulation avant la date de départ de la croisière	Frais d'annulation
Jusqu'à 90 jours	90 € par personne
Entre 89 et 30 jours	25%
Entre 29 et 20 jours	50%
Entre 19 et 0 jours	100%

#### Modifications avant départ

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion Croisière Club de 50 € par cabine. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification.

### 4.1.4 Barème d'annulation Celestyal Cruises

Pour toutes annulations des frais de gestion Croisière Club (45 € par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation du tour opérateur CELESTYAL CRUISES présentés ci-dessous.

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	FRAIS D'ANNULATION
De 44 à 31 jours	20%
De 30 à 16 jours	50%
De 15 – 8 jours	75%
A moins de 7 jours ou non présentation (No Show)	100%

#### Modifications avant départ

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion Croisière Club de 50 € par cabine. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification

#### 4.1.5 Barème d'annulation Costa Croisières

Pour toutes annulations des frais de gestion CROISIÈRE CLUB (45 € par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation du tour opérateur COSTA CROISIERES présentés ci-dessous.

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	Tarif Deluxe et Total Comfort	Tarif Basic et Light	Tarif Dernière Minute et Flash
Jusqu'à 90 jours	50€ par personne	25%	100%
De 89 à 60 jours	50€ par personne	50%	100%
De 59 à 45 jours	20%	75%	100%
De 44 à 30 jours	30%	100%	100%
De 29 à 15 jours	50%	100%	100%
De 14 à 5 jours	75%	100%	100%
A moins de 5 jours	100%	100%	100%

Pour les croisières TOUR DU MONDE, en cas d'annulation de la croisière par le passager les pénalités suivantes seront appliquées :

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	TOUR DU MONDE
Jusqu'à 90 jours	15%
De 89 à 60 jours	25%
De 59 à 55 jours	50%
De 54 à 50 jours	75%
A moins de 50 jours	100%

#### Modifications avant départ

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion CROISIÈRE CLUB de 50 € par cabine. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification.

#### 4.1.6 Barème d'annulation Croisieurope

Pour toutes annulations des frais de gestion CROISIÈRE CLUB (45 € par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation du tour opérateur Croisieurope présentés ci-dessous.

##### Croisières fluviales

Date d'annulation avant la date de départ de la croisière	Frais d'annulation
Plus de 60 jours avant la date du départ	50 € par personne
De 60 à 51 jours	40%
De 50 à 30 jours	50%
de 29 à 20 jours	60%
De 19 à 3 jours	75%
A 48h du départ	100%

##### Croisières fluviales "Nouvel An" et "Carnaval de Venise"

Date d'annulation avant la date de départ de la croisière	Frais d'annulation
Plus de 60 jours avant la date du départ	50 € par personne
De 60 à 51 jours	40%
De 50 à 30 jours	50%
de 29 à 20 jours	75%
De 19 à 0 jours	100%

**Croisières maritimes et côtières de la marque "CroisiMer"**

Date d'annulation avant la date de départ de la croisière	Frais d'annulation
Plus de 90 jours avant la date du départ	50 € par personne
De 90 à 51 jours	40%
De 50 à 30 jours	50%
de 29 à 20 jours	60%
De 19 à 3 jours	75%
A 48h du départ	100%

**Croisières Volga, Mékong, Birmanie et Afrique Australe de la marque "CroisiVoyages"**

Date d'annulation avant la date de départ de la croisière	Frais d'annulation
Plus de 90 jours avant la date du départ	90 € par personne
De 90 à 61 jours	35%
De 60 à 31 jours	50%
de 30 à 20 jours	70%
De 19 à 4 jours	80%
De 3 à 0 jours	100%

**Modifications avant départ**

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion CROISIÈRE CLUB de 50 € par cabine. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification.

#### 4.1.7 Barème d'annulation Cunard

Pour toutes annulations des frais de gestion CROISIÈRE CLUB (45 € par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation du tour opérateur CUNARD présentés ci-dessous.

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	FRAIS D'ANNULATION
Jusqu'à 75 jours	10%
De 75 à 60 jours	50%
De 59 à 46 jours	60%
De 45 à 16 jours	75%
A moins de 16 jours	100%

Pour les tarifs **SAVE & SAIL**, en cas d'annulation de la croisière par le passager les pénalités suivantes seront appliquées :

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	FRAIS D'ANNULATION
Jusqu'à 75 jours	35%
De 75 à 60 jours	50%
De 59 à 46 jours	60%
De 45 à 16 jours	75%
A moins de 16 jours	100%

#### Modifications avant départ

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion CROISIÈRE CLUB de 50 € par cabine. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification.

#### 4.1.8 Barème d'annulation Crystal Cruises

Pour toutes annulations des frais de gestion CROISIÈRE CLUB (45 € par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation du tour opérateur CRYSTAL présentés ci-dessous.

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	FRAIS D'ANNULATION
Jusqu'à 90 jours	10%
De 75 à 60 jours	50%
De 59 à 31 jours	60%
30 jours et moins	100%

##### Modifications avant départ

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion CROISIÈRE CLUB de 50 € par cabine. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification.

#### 4.1.9 Barème d'annulation Holland America Line

Pour toutes annulations des frais de gestion Croisière Club (45 € par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation du tour opérateur Holland America Line présentés ci-dessous.

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	FRAIS D'ANNULATION
Jusqu'à 46 jours	25%
Entre 45 et 31 jours	50%
A moins de 31 jours	100%

Pour les croisières , Asie (incluant ms Rotterdam); Afrique et Océan Indien ; Australie & Nouvelle-Zélande ; Hawaii, Tahiti & Marquises ; Amérique du Sud, Antarctique & Amazonie ; Océan Pacifique et toutes les croisières de fin d'année (Noël et jour de l'an).

Croisières en Europe à bord de ms Maasdam, ms Veendam et ms Prinsendam, en cas d'annulation de la croisière par le passager les pénalités suivantes seront appliquées :

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	FRAIS D'ANNULATION
Jusqu'à 76 jours	25%
Entre 75 et 45 jours	50%
Entre 44 et 31 jours	75%
A moins de 31 jours	100%

Pour les croisières, **Tours du Monde et Grands Voyages y compris les secteurs**, en cas d'annulation de la croisière par le passager les pénalités suivantes seront appliquées :

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	FRAIS D'ANNULATION
Jusqu'à 91 jours	25%
Entre 90 et 76 jours	75%
A moins de 76 jours	100%

Pour les croisières **Flash ou Offres spéciales**, les frais d'annulation sont de 100% dès le jour de l'inscription. Ces offres ne sont ni remboursables ni transférables.

#### **Modifications avant départ**

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion Croisière Club de 50 € par cabine. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification.

#### 4.1.10 Barème d'annulation MSC Croisières

Pour toutes annulations des frais de gestion Croisière Club (45€ par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation du tour opérateur MSC CROISIERES présentés ci-dessous.

##### Croisières de moins de 15 nuits

Date d'annulation avant la date de départ de la croisière	Frais d'annulation
Jusqu'à 60 jours	50 € par personne
Entre 59 et 30 jours	25%
Entre 29 et 22 jours	40%
Entre 21 et 15 jours	60%
Entre 14 et 6 jours	80%
Dans les 5 jours précédents le départ et non présentation le jour de l'embarquement au port de départ	100%

##### Croisières de 15 nuits et plus

Date d'annulation avant la date de départ de la croisière	Frais d'annulation
Jusqu'à 90 jours	50€ par personne
Entre 89 et 60 jours	25%
Entre 59 et 52 jours	40%
Entre 51 et 35 jours	60%
Entre 34 et 15 jours	80%
Dans les 14 jours précédents le départ et non présentation le jour de l'embarquement au port de départ	100%

##### Croisière Tour du Monde

Date d'annulation avant la date de départ de la croisière	Frais d'annulation
Jusqu'à 90 jours	15% non remboursable
Entre 89 et 60 jours	25%
Entre 59 et 15 jours	50%
Entre 14 et 10 jours	75%
A moins de 9 jours	100%



Les frais d'annulation ci-dessus sont appliqués sur l'ensemble du voyage, soit sur la croisière et les prestations annexes qui correspondent au « séjour ». Par prestations annexes, on désigne les excursions, les forfaits boissons et restaurants, les forfaits spa ou tout autre forfait optionnel réservé avec la croisière.

Dans le cadre d'une annulation d'une personne logée en cabine double :

1. La Société prélève au Passager annulant sa croisière des frais d'annulation selon le barème ci-dessus, qui ne seront pas inférieurs à 100€ ;
2. Le Passager restant devient le seul occupant de la cabine et devra donc payer le supplément de cabine individuelle en vigueur.

Dans le cas d'annulation de titres de transports réservés avec le dossier croisière ou de modification de ceux-ci, les frais appliqués par les compagnies aériennes seront facturés. En cas de billet(s) émis, 100% de frais seront appliqués.

#### **Modifications avant départ**

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion Croisière Club de 50 € par cabine. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification.

### **4.1.11 Barème d'annulation Norwegian Cruise Line**

Pour toutes annulations des frais de gestion CROISIÈRE CLUB (50 € par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation du tour opérateur Norwegian Cruise Line présentés ci-dessous.

Croisières de 1 à 5 nuits

<b>Date d'annulation avant la date de départ de la croisière</b>	<b>Frais d'annulation</b>
Jusqu'à 31 jours	20%
30-22 jours	35%
21-15 jours	50%
14-8 jours	75%
7-0 jours	100%

Croisières de 6 nuits et plus

<b>Date d'annulation avant la date de départ de la croisière</b>	<b>Frais d'annulation</b>
Jusqu'à 31 jours	10%
30-22 jours	35%
21-15 jours	50%
14-8 jours	75%

7-0 jours	100%
-----------	------

Croisières en cabine / catégorie Garden Villas (catégorie H1/S1) et Suites Supérieures (catégorie H2-H9, S2-S7, S9, SA et SB)

Date d'annulation avant la date de départ de la croisière	Frais d'annulation
Jusqu'à 91 jours	20%
90-30 jours	45%
29-15 jours	65%
14-8 jours	75%
7-0 jours	100%

#### Modifications avant départ

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion CROISIÈRE CLUB de 50 € par cabine. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification.

### 4.1.12 Barème d'annulation Oceania Cruises

Pour toutes annulations des frais de gestion CROISIÈRE CLUB (45 € par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation du tour opérateur OCEANIA présentés ci-dessous.

Les frais d'annulation pour les croisières de moins de 15 jours :	
91 - 120 jours	225,00 € Frais d'administration par personne (catégorie G-PH1)
	10% des frais d'annulation (catégorie OC-OS)
76 - 90 jours	25%
61 - 75 jours	50%
31 - 60 jours	75%
0 - 30 jours	100%
Les frais d'annulation sont strictement appliqués.	
Les frais d'annulation pour les croisières de 15 jours ou plus :	

151 - 180 jours	225,00 € Frais d'administration par personne (catégorie G-PH1)
	10% des frais d'annulation (catégorie OC-OS)
121 - 150 jours	25%
91 - 120 jours	50%
61 - 90 jours	75%
0-60 jour	100%
<b>180 jours Voyages:</b>	
Dépôt -181 jours avant	225 € frais d'annulation par personne (catégorie G-PH1)
	10% des frais d'annulation (catégorie OC-OS)
151 - 180 jours avant	25%
121 - 150 jours avant	50%
91 - 120 jours avant	75%
0 - 90 jours avant	100% du tarif
Des frais d'annulation de 100% sera imposée comme indiqué ci - dessus pour la non-comparution au port d'embarquement de croisière à l'heure prévue du départ, ou l'absence d'un avis écrit.	
Les frais d'annulation sont strictement appliquées.	

#### 10b. SERVICES AUXILIAIRES ANNULATION

Pre-Post Croisière Hotel & Forfaits terrestre	Dans les 60 jours avant le départ	100%
Overland Tours	dans les 45 jours avant le départ	100%
Forfaits Visa	dans les 60 jours avant le départ	100%
Executive Collection et transferts privés	dans les 36 heures de départ	100%
Al Carte Excursions	dans les 36 heures de départ	100%
illimité et votre Forfaits monde	À compter du jour d'embarquement	100%
culinaire, La Réserve et Privée	Dans les 36 heures de réservation prévue Sur	100%
Air Déviation frais	demande la	100%
Air frais supplémentaires	politique d'annulation standard	100%
gratuit Hôtel crédit	Non disponible 60 jours	100%

#### Modifications avant départ

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion CROISIÈRE CLUB de 50 € par cabine. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification

### 4.1.13 Barème d'annulation Ponant

Pour toutes annulations des frais de gestion CROISIÈRE CLUB (45 € par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation du tour opérateur Ponant présentés ci-dessous.

#### Pour les Croisières Expéditions :

- De la date de la confirmation d'inscription jusqu'à 91 jours avant le départ de la Croisière : 25% du montant total des Prestations,
- De 90 jours à 76 jours avant le départ de la Croisière : 50% du montant total des Prestations,
- De 75 à 61 jours avant le départ de la Croisière : 75 % du montant total des Prestations,
- Moins de 61 jours avant le départ de la Croisière : 100 % du montant total des Prestations.

#### Pour les autres programmes de croisière :

- De la date de la confirmation d'inscription jusqu'à 91 jours avant le départ : 10% du montant total des Prestations,
- De 90 jours à 61 jours avant le départ de la Croisière : 25% du montant total des Prestations,
- De 60 à 46 jours avant le départ de la Croisière : 50 % du montant total des Prestations,
- De 45 à 31 jours avant le départ de la Croisière : 75% du montant total des Prestations,
- Moins de 30 jours avant le départ de la Croisière : 100 % du montant total des Prestations.

#### Pour les autres Prestations :

Aucun remboursement ne sera accordé pour toute annulation ou renoncement à une Prestation aérienne, terrestre incluse dans le contrat ou à tout service faisant partie de la Croisière et ce pour quelque raison que ce soit.

En cas d'empêchement du Voyageur causé par un événement de force majeure, ou de décès du Voyageur le Contrat est résilié par l'avis qu'en donne, le Voyageur ou ses ayants droit avant le commencement de l'exécution du Contrat.

Le quart du prix du Contrat est alors dû à Ponant. Les mêmes conditions s'appliquent, sur leur demande, aux membres de la famille du Voyageur empêché par un événement de force majeure ou décédé qui devaient voyager avec lui.

Le Voyageur qui ne se présente pas au départ d'une Prestation ou qui se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ ou y renonce pour quelque motif que ce soit, en ce compris en raison d'un retard d'acheminement, ne peut prétendre à aucun remboursement. Une fois les Prestations commandées, le Voyageur est obligé au paiement de l'intégralité du prix du Contrat, quelle que soit la raison qui pourrait le conduire à y renoncer.

#### Modifications avant départ

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion CROISIÈRE CLUB de 50 € par cabine. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification.

### 4.1.14 Barème d'annulation Princess Cruises

Pour toutes annulations des frais de gestion CROISIÈRE CLUB (45 € par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation du tour opérateur Princess présentés ci-dessous.

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	FRAIS D'ANNULATION
Jusqu'à 80 jours	75 € par personne
De 79 à 60 jours	10%
De 59 à 45 jours	25%
De 44 à 15 jours	50%

De 14 à 8 jours	75%
A moins de 7 jours	100%
Non présentation (No Show)	100%

#### Modifications avant départ

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion CROISIÈRE CLUB de 50 € par cabine. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification

#### 4.1.15 Barème d'annulation Regent

Pour toutes annulations des frais de gestion CROISIÈRE CLUB (45 € par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation du tour opérateur Regent présentés ci-dessous.

14 Nuits ou moins			15 Nuits ou plus		
Categorie:	Regent Suite Seven Seas Explorer	Autres suites	Category:	Regent Suite Seven Seas Explorer	Autres suites
121 jours avant le départ	25%	\$100 / €100 par personne	151 days prior	25%	\$100 / €100 per person fee
120 - 91 avant le départ	50%	15%	150 - 121 jours avant le départ	50%	15%
90 - 61 avant le départ	75%	50%	120 - 91 jours avant le départ	75%	50%
60 - 31 avant le départ	100%	75%	90 - 76 jours avant le départ	100%	75%
30-0 avant le départ	100%	100%	75 - 0 jours avant le départ	100%	100%

Croisières Tour du Monde

- 181 jours avant le départ \$500 / €500 par personne en suite A-H  
10% categories MS-NS
- 180-151 jours avant le départ 25%
- 150-121 jours avant le départ 50%
- 120-91 jours avant le départ 75%
- 90-0 jours avant le départ 100%

#### Modifications avant départ

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion CROISIÈRE CLUB de 50 € par cabine. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification

### 4.1.16 Barème d'annulation Royal Caribbean

Pour toutes annulations des frais de gestion Croisière Club (45 € par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation du tour opérateur Royal Caribbean présentés ci-dessous.

Croisières de moins de 10 nuits

Date d'annulation avant la date de départ de la croisière	Frais d'annulation
Jusqu'à 60 jours avant la date de départ	90 € par personne
Entre 59 et 30 jours	25%
Entre 29 et 8 jours	50%
Entre 7 jours et la date de départ	100%

Croisières de plus de 10 nuits

Date d'annulation avant la date de départ de la croisière	Frais d'annulation
Jusqu'à 70 jours avant la date de départ	90 € par personne
Entre 69 et 30 jours	25%
Entre 29 et 15 jours	50%
Entre 14 jours et la date de départ	100%

Croisières effectuées durant les périodes de Noël et du jour de l'an

Date d'annulation avant la date de départ de la croisière	Frais d'annulation
Jusqu'à 90 jours avant la date de départ	90 € par personne
Entre 89 et 30 jours	25%
Entre 29 et 20 jours	50%
Entre 19 jours et la date de départ	100%

#### Modifications avant départ

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion Croisière Club de 50 € par cabine. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification.

### 4.1.17 Barème d'annulation Seabourn

Pour toutes annulations des frais de gestion Croisière Club (45 € par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation du tour opérateur SEABOURN présentés ci-dessous.

#### Croisière de 25 jours ou moins :

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	FRAIS D'ANNULATION
De 120 à 91 jours	15%
De 90 à 46 jours	50%
De 45 à 31 jours	75%
A moins de 30 jours	100%
Non présentation (No Show)	100%

#### Croisière de 26 jours ou plus :

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	FRAIS D'ANNULATION
De 150 à 121 jours	15%
De 120 à 91 jours	50%

De 90 à 76 jours	75%
A moins de 75 jours	100%
Non présentation (No Show)	100%

Pour des voyages « promotions » ou « offres spéciales » nécessitent un acompte de 100% au moment du paiement les frais d'annulation sont de 100%

#### Modifications avant départ

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion Croisière Club de 50 € par cabine. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification

### 4.1.18 Barème d'annulation Silversea

Pour toutes annulations des frais de gestion Croisière Club (45 € par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation du tour opérateur SILVERSEA présentés ci-dessous.

Si la demande de d'annulation est reçue plus de 120 jours avant votre date de départ initiale, vous devrez payer des frais d'administration non remboursable égal à 5% de votre réservation (maximum mais de 200 \$ US / 180 € par réservation). Ces frais d'administration peut être converti à un crédit futur de croisière valable pour Voyage dans les 12 mois à compter de la date du voyage annulé.

Les demandes d'annulation de croisière reçus dans les 120 jours suivant la date de départ initiale seront soumis aux frais suivants, quelle que soit la revente de suite:

- 120 - 91 jours avant la date de départ initiale : 15% du tarif de la croisière total par personne;
- 90 - 61 jours avant la date de départ initiale : 50% du tarif de la croisière total par personne;
- 60 - 31 jours avant la date de départ initiale : 75% du tarif de la croisière total par personne;
- 30 - 0 jours avant la date de départ initiale ou non présentation au port d'embarquement : 100% du tarif de la croisière total par personne.

Les clients qui dévalorisent catégories de suites dans les 120 jours suivant la date de départ initiale encourent des pénalités d'annulation de la différence de tarif de croisière entre les deux suites.

#### Modifications avant départ

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion Croisière Club de 50 € par cabine. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification



Si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur le carnet de voyage qui lui aura été remis, aucun remboursement ne peut intervenir. De la même façon, aucun remboursement ne peut intervenir s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son voyage tels que passeport, visa, carte d'identité, certificat de vaccination. En cas d'interruption de séjour par le client, aucun remboursement ne pourra lui être versé. Si le client a souscrit une assurance optionnelle annulation ou protection complète (couvrant notamment l'interruption de séjour), il devra appeler le plateau d'assistance de l'assureur (numéros de téléphones dans la rubrique «assurance» du site <https://www.croisiere-club.com>).

#### **Article 4.2 : Annulation par l'agence Croisière Club**

En cas d'annulation du voyage par l'agence Croisière Club, l'agence en informe le client par lettre recommandée avec accusé de réception. Le client est alors remboursé intégralement et immédiatement des sommes versées, sauf acceptation d'un voyage ou d'un séjour de substitution qui lui serait proposé par l'agence Croisière Club. Le client pourra prétendre à une indemnité égale à la pénalité qu'il aurait dû supporter si l'annulation était de son fait, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis. Toutefois, si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité. Au plus tard 21 jours avant le départ, la Croisière pourra être annulée par Croisière Club si le nombre minimum de participants indiqué dans le descriptif de la Croisières n'est pas atteint, le client pourra dans ce cas accepter une Croisières de substitution ou le remboursement des sommes perçues mais ne pourra prétendre à aucune indemnité.

**Article 5.1 : Transports Responsabilité des transporteurs** L'Armateur possède la faculté d'attribuer au passager une cabine autre que celle fixée à l'origine, à condition qu'elle appartienne à la même catégorie ou à une catégorie supérieure.

En cas de vente avec formule « cabine en garantie » l'Armateur s'engage à garantir la disponibilité et le prix de la cabine, l'assignation de cette dernière est communiquée au client au plus tard lors de l'embarquement puisque qu'il s'agit d'une cabine physiquement non disponible au moment de la réservation. Dans ce cas précis, l'armateur se réserve la possibilité d'assigner une cabine avec lits séparés, lits superposés, réservée aux personnes à mobilités réduite ou d'effectuer un changement de cabine pendant la Croisière.

La responsabilité des transporteurs aériens est limitée, en cas de dommages, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement (un extrait des conditions générales des transporteurs figure sur les titres de transport remis au client).

En vertu de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme, la responsabilité de Croisière Club est limitée dans les mêmes conditions que celle des transporteurs français ou étrangers assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages, régie par les conventions internationales de Varsovie du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999 et par la réglementation européenne, notamment le Règlement CE 261/2004.

#### **Article 5.2 : Transports Dispositions particulières aux vols spéciaux**

Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne peut faire l'objet d'aucun remboursement. Les organisateurs se réservent le droit de modifier les types d'appareils, de regrouper sur une même ville de départ plusieurs autres villes de départ, d'acheminer les participants par tous les itinéraires et vols réguliers possibles vers les lieux de séjours, dans le cas où le minimum par ville n'est pas atteint. Ce minimum varie selon la capacité totale de l'appareil.

#### **Article 5.3 : Transports Aéroport**

Le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie en comporte plusieurs, peut être soumis à des modifications éventuelles.

#### **Article 5.4 : Transports Horaires et dates de départ**

Pour des raisons indépendantes de la volonté de l'agence Croisière Club, des modifications dans les transports pourront être réalisées, sans que le client puisse s'y opposer, telle qu'une modification du transporteur pour des problèmes de remplissage de l'appareil ou une modification du trajet pour des raisons de météorologie. Par ailleurs, le temps du trajet est inclus dans la durée globale du forfait, et peut entraîner une arrivée en fin de journée et un départ en début de matinée.

#### **Article 5.5. Remboursement des taxes aériennes**

Les taxes aériennes des billets non-utilisés pour quelque raison que ce soit, seront remboursées sous 30 jours à compter de la demande du client. Des frais de traitement de 50 € seront perçus par Croisière Club.

#### **Article 6 : Formalités administratives et sanitaires**

Pour toutes les Croisières présentées dans le catalogue électronique de l'agence Croisière Club et régies par les présentes conditions de vente, l'acheteur doit être en possession d'un ou de plusieurs des documents obligatoires suivants, en cours de validité : passeport, carte nationale d'identité, autorisation parentale, visa, certificat médical, carnet de vaccinations etc...

Les formalités mentionnées dans le catalogue électronique de l'agence Croisière Club s'adressent aux ressortissants français, de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen.

L'accomplissement et les frais des formalités incombant à l'acheteur de la Croisière, la croisière achetée ne peut en aucun cas être remboursée lorsque l'acheteur, par suite de non-présentation des documents en cours de validité (passeport, visa, etc...) se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée sur son contrat. Dans ce cas, les frais afférents à l'annulation de ce voyage ou séjour sont à la charge de l'acheteur.

Il revient aux ressortissants étrangers de se renseigner auprès des autorités compétentes sur les vaccins et formalités à accomplir en cas de franchissement des frontières.

Si le voyage concerne des enfants mineurs, il appartient aux parents de se mettre en conformité avec les indications qui leur seront données. Les livrets de famille ne sont pas des pièces d'identité. Tout enfant mineur doit posséder sa propre pièce d'identité avec photographie. Si le mineur voyage seul avec sa pièce d'identité, accompagné d'un seul parent ou d'un tiers, il doit être, en outre, muni d'une autorisation parentale de sortie du territoire (sous seing-privé avec signature authentifiée par la Mairie ou le commissariat).

Femmes enceintes: il appartient à la cliente enceinte de signaler son état au moment de la réservation afin que Croisière Club puisse l'informer des éventuelles restrictions ou exigences de la compagnie de croisières ou du transporteur aérien, en fonction de l'avancement de la grossesse, telle que par exemple la fourniture d'un certificat ou d'une autorisation médicale de voyager et/ou naviguer.

#### **Article 7 : Réclamations**

Toute réclamation faite par le client doit obligatoirement être notifiée par écrit auprès de l'agence Croisière Club, dans les meilleurs délais après le retour. Passé ce délai, la réclamation ne pourra être traitée prioritairement.

Croisière Club demande à l'acheteur, en cas de difficultés rencontrées lors de la Croisières (vols, suppléments demandés par un prestataire sur place, retards, ...), de faire constater les faits par écrit par les autorités ou le représentant de l'organisateur local.

Les réclamations sont à adresser par tout moyen permettant d'en accuser réception à :

Croisière Club Service Réclamations 73, rue de Clichy – 75009 Paris, France

Après avoir saisi le service clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 90 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site :

www.mtv.travel. La saisine du médiateur ne peut se faire qu'après celle du service gérant l'après-vente au sein de Croisière Club. Les professionnels et les consommateurs sont libres de suivre ou non les avis du médiateur qui demeurent confidentiels.

#### **Article 8 : Aléas du voyage**

En raison des aléas toujours possibles dans les voyages et séjours, en particulier à l'étranger, les participants sont avertis que ce qui leur est décrit constitue la règle mais qu'ils peuvent constater et subir des exceptions. Les fêtes civiles, religieuses, les grèves et manifestations dans les pays visités, notamment, sont susceptibles d'entraîner des modifications dans le déroulement du voyage ou du séjour, dont ni l'agence Croisière Club ni l'organisateur ne peut être tenu pour responsable. De même, le circuit ou la Croisières prévu pourra être inversé, mais le contenu restera identique. Nous ne pouvons malheureusement pas garantir que la navire fera escale à chacun des ports prévus ou suivra l'itinéraire prescrit en raison de certaines circonstances extérieures (conditions météorologiques, grèves, émeutes ...) qui peuvent obliger le Commandant de bord, pour assurer la sécurité des passagers, à supprimer ou écourter une escale, à faire des escales supplémentaires et plus généralement à apporter des modifications à l'itinéraire prévu, ou à changer de navire ou de port.

#### **Article 9 : Responsabilité**

Croisière Club portera assistance, mais décline toute responsabilité et ne pourra se substituer financièrement au Client dans les cas suivants :

- Frais générés pour la perte des titres de transport par le client (frais et pénalités de réémission des billets et frais induits notamment en cas d'immobilisation dans le pays)
- Dette contractée par le client auprès d'un tiers (extra dans les hôtels, etc.)
- Perte de pièces d'identité ou tout autre document indispensable à la sortie du pays visité et au retour en France.
- Prise en charge et organisation du retour en cas d'événement de force majeure survenu en cours de voyage

\* Le Client est informé que la responsabilité de Croisière Club ne saurait en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat, qui serait imputable soit au

client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, évènements climatiques ou naturels tels que cyclone, tempête, tremblement de terre, tsunami, inondation et dégâts des eaux, tornade, nuage, vent de sable, black-out, intempéries, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, incendie, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation etc.) au sens de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme et de la jurisprudence française.

En cas d'application de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement prévues trouveront à s'appliquer.

Il peut arriver pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des hôteliers sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues.

Croisière Club ne sera aucunement responsable en cas d'incident survenu à l'occasion de prestations achetées hors contrat et directement sur place par le Client auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du Client.

#### **Article 10 : Assurances spécifiques.**

L'agence Croisière Club a souscrit une assurance couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de Hiscox France, qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels à hauteur de 8 000 000€.

Croisière Club n'inclut aucune assurance dans les prix des prestations proposées sur le Site et recommande au Client de souscrire au moment de la Commande un contrat d'assurance et/ou d'assistance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation, et/ou couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

En fonction de l'offre souscrite, vous aurez la possibilité de souscrire une assurance auprès de notre partenaire.

En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance souscrite par le Client est accessible, avant validation de la commande, par le lien hypertexte vers <https://www.croisiere-club.com/assurance.html> figurant sur le récapitulatif de la Commande ainsi que sur le formulaire d'enregistrement des fiches passager. En tout état de cause, il appartient au Client de prendre complètement connaissance du contrat d'assurance, et notamment les clauses d'exclusion, de limitation ou fixant les modalités d'applications de l'assurance avant d'y souscrire.

En cas d'assurances multiples couvrant un risque déjà assuré (perte, vol et endommagement dégradation de bagages et risques liés au voyage), le client aura la faculté de se rétracter sans frais sous un délai de 14 jours, sous réserve qu'aucun sinistre n'ait été déclaré.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement, sauf en cas d'annulation du contrat par Croisière Club sans faute de l'utilisateur. Les déclarations de sinistre se font directement auprès de la compagnie d'assurance, en respectant les termes et délais du contrat d'assurance souscrit.

Vous pouvez prendre connaissance des conditions d'assurances sur notre site [www.croisiere-club.com](http://www.croisiere-club.com) dans la rubrique « assurance ».

#### **Article 11 : Retrait des documents de voyage**

Le mode de remise des documents de voyage et/ou des titres de transport varie selon le type de prestation et est fonction du délai disponible entre la date de la réservation et la date du départ. Ils sont adressés par mail, par fax ou par voie postale ou par des transporteurs privés.

Dans le cas où le mode d'envoi des documents de voyage et/ou titres de transport impliquent des frais supplémentaires (Chronopost, courrier suivi, etc.), en raison de la réservation tardive, ceux-ci restent à la charge du Client.

En cas de transmission erronée par le Client de ses coordonnées, Croisière Club décline toute responsabilité en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution du voyage due à la non réception des documents de voyage.

Si, cinq jours avant le départ, le Client n'a pas reçu ses documents de voyage, il lui appartient de le faire savoir afin que Croisière Club puisse lui réexpédier à temps.

#### **Article 12 : Photos et illustrations**

Croisière Club fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos et illustrations donnant au client un aperçu des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet de vous indiquer la catégorie ou degré de confort des prestations concernées. Elles ne sont pas contractuelles, et ne peuvent engager la responsabilité de Croisière Club à l'égard de l'acheteur.

#### **Article 13 : La CNIL**

Conformément à la loi 78.17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Liberté, le client dispose d'un droit d'accès individuel et de rectification des données nominatives qui le concernent et que l'agence Croisière Club est amenée à recueillir pour le traitement du dossier du client. Ses droits peuvent être exercés auprès de l'agence Croisière Club en nous contactant par l'intermédiaire de la rubrique « qui sommes-nous ? ». Les données demeurent à usage interne de l'agence Croisière Club et de ses fournisseurs.

**Article 14 – Absence de droit de rétractation**

En vertu de l'article L.121-21-8.12° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.