



# Conditions particulières



L'inscription à l'une des croisières commercialisées par Compagnie Internationale de Croisières implique l'acceptation des conditions générales et particulières de vente. En datant et signant le contrat de voyage établi par le vendeur auprès duquel il achète son voyage avec la mention que les conditions sont acceptées par lui, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations relatives au voyage qu'il a choisi selon l'information préalable reçue de l'agence de voyages ou auprès de nos services. Il est donc renvoyé pour toute précision concernant le voyage choisi aux informations contenues dans le programme, le devis ou la proposition. Notre offre n'est pas limitée aux croisières publiées dans nos différents supports. Les croisières ou prestations « hors catalogue » sont soumises aux mêmes conditions.

## Validité

Programmes valables pour des départs entre le 8 mai 2017 et le 10 mai 2018.

## Prix et programmes

Les prix indiqués sont exprimés en Euros et s'entendent par personne sur la base d'une cabine double, à partir de et en croisière seule sauf pour les traversées transatlantiques. Ils sont donnés à titre indicatif et sont ceux connus au 05/04/16. Les tarifs évoluent en fonction des dates de départ et des remplissages des bateaux et sont confirmés au moment de la demande de renseignements et de la prise de commande. Les tarifs et itinéraires détaillés sont disponibles et mis à jour dans le site [www.cunard-france.fr](http://www.cunard-france.fr).

La compagnie Cunard peut à tout moment (avant et pendant la croisière) substituer une escale à une autre ou en modifier les horaires. Nous invitons nos passagers à prendre connaissance des conditions particulières des compagnies maritimes ou armateurs.

Les prix des croisières et forfaits acheminements indiqués tiennent compte des données économiques suivantes :

- Coût du transport aérien et/ou maritime, redevances et taxes telles que les taxes de sécurité, de carburant, d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports connus au 05/04/16 sauf indication spécifique dans les grilles de tarifs ou fiches produits.
- La compagnie Cunard se réserve le droit d'appliquer une surcharge carburant si le prix du baril au NYMEX dépasse les 70\$/le baril. Cette éventuelle surcharge s'applique à tous les passagers, même si la réservation est entièrement payée.
- Les tarifs sont basés sur l'Euro et ne peuvent donc pas être l'objet de fluctuation de taux de change, tant à la hausse qu'à la baisse.

Nous nous réservons le droit de modifier les prix, dans les limites légales prévues à l'article 19 de la loi n° 92-645 du 13/07/92 et en conformité avec les articles R211-10 et R211-11 du Code du Tourisme.

## Variation/révision des prix

Toute variation des données économiques ci-dessus (coût du transport, hausse des carburants, taxes portuaires et aériennes...) sera intégralement répercutée sur le prix du voyage (tant à la hausse qu'à la baisse). Dans cette hypothèse, les clients déjà inscrits seront avertis par leur agence de voyages, par lettre recommandée avec accusé de réception. Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une modification.

## Prestations incluses dans le prix des croisières

Sauf indication contraire, les prix comprennent, l'hébergement dans la catégorie de cabine choisie, la pension complète, les animations et spectacles à bord et les taxes maritimes et pour les traversées transatlantiques, le vol en classe économique à destination ou au départ de New York ainsi que les taxes aériennes connues au 05/04/16.

## Prestations non incluses dans le prix des croisières

Sauf indication contraire, ne sont jamais compris les excursions, les pourboires, les frais de service, les dépenses personnelles (blanchisserie, soins de beauté, coiffeur, casino, photos etc.), les boissons (consommations aux bars, eaux minérales, vin à table etc.), les assurances voyage facultatives, nos frais de dossier, les acheminements jusqu'au et au départ du navire ainsi que les prestations terrestres pré et post croisière éventuellement nécessaires. Pour les traversées transatlantiques, le vol en classe économique à destination ou au départ de New York est inclus ainsi que les taxes aériennes.

## Promotions/Offres spéciales

Nous pouvons être amenés à proposer des promotions sur certains départs ou sur certaines catégories de cabine. Celles-ci n'ont aucun caractère rétroactif par rapport aux clients déjà inscrits et ayant payé un tarif plus élevé. La différence de prix ne peut pas faire l'objet d'un remboursement. Les conditions de ces promotions sont restrictives (choix de la cabine, règlement en totalité, frais d'annulation spécifiques etc.) et justifient une différence de tarif.

## Le forfait acheminement optionnel

En option, un forfait acheminement, sur vols réguliers exclusivement, peut-être proposé. Les prix varient en fonction des classes de réservations et de la disponibilité au moment de la réservation. Les services et prestations inclus sont variables selon les destinations.

## Durée des croisières

La durée d'une croisière est exprimée en nuits et est calculée depuis le jour d'embarquement jusqu'au jour de débarquement. Pour les croisières, l'embarquement n'est autorisé qu'à partir de 13h. Sauf indication contraire, le débarquement s'effectue le matin, entre 8h et 10h30.

## Responsabilité des transporteurs

Les conséquences d'accidents/incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la Convention de Varsovie ou les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné.

## Acheminement aérien

Conformément au Décret n° 2007-669 du 2 mai 2007, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne qui assurera le(s) vol(s). En cas de changement de transporteur, le client sera informé par le transporteur contractuel ou par l'organisateur du voyage, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance.

Les horaires des vols ainsi que les types d'appareils peuvent subir des modifications pour toutes sortes de raisons (conditions météorologiques, encombrement du trafic, problème technique, grève, etc.) et ne peuvent engager la responsabilité des transporteurs et de l'organisateur.

## Modification des informations contenues dans nos publications

Certaines informations contenues dans nos publications (brochures, sites internet etc.) peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat de voyage. L'organisateur du voyage s'engage à communiquer par écrit à ses clients les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations contenues dans ces publications. Les modifications concernant notamment l'identité des transporteurs contractuels et des transporteurs de fait éventuels, communiquées en vertu des articles 1,2 et 5 du Décret n°2006-315 du 17 mars 2006.

## Liste « noire »

En vertu de l'article 9 du règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté Européenne peut être consultée en agences et sur le site internet suivant : <http://www.dgac.fr> ou <http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban>.

## Réservations à bord

Si vous effectuez une inscription à bord d'un navire, un acompte payable en Euros vous sera demandé. Cette inscription permet de bénéficier d'un crédit à bord et/ou d'une réduction. Dans le respect de la législation française, un acompte complémentaire de 25% (ou 35% pour les tarifs Save & Sail) du montant total de votre voyage vous sera demandé lors de votre retour en France pour valider votre réservation.

## Inscription/Acompte

• L'inscription ne devient effective qu'après versement à titre d'acompte d'une somme au moins égale à 25% du montant total du voyage. Les assurances facultatives, le transport aérien sur certaines compagnies ainsi que les tarifs spéciaux de croisières non remboursables/non transférables doivent être également réglés en totalité au moment de l'inscription. Dans cette hypothèse, cette précision sera donnée à la réservation.

• Frais d'envoi : les frais de type Chronopost, ou service urgent éventuellement rendus nécessaires par le fait d'une inscription tardive, de grèves des services postaux ou autres circonstances indépendantes de notre volonté seront facturés à l'agence de voyages ou au client.

• Frais de gestion : une somme forfaitaire (frais de télécopies, téléphone etc.) de 100 € par dossier sera perçue dans le cas d'une inscription à moins de 14 jours du départ. Pour ce type de commande l'organisateur ne peut accepter que des commandes fermes et définitives. Le client doit s'engager à régler, au minimum, les frais exigés par les fournisseurs au cas où l'organisateur ne serait pas en mesure de confirmer les prestations conformes (ou similaires) à la demande du client.

Dans tout autre cas, le désistement est soumis aux frais normaux d'annulation.

• Le prix des prestations, accepté par le client du fait de l'inscription, ne peut en aucun cas donner lieu à des demandes de révision avant le départ ou après le retour du voyage, pour quelque motif que ce soit. Il appartient au client d'étudier les tarifs et ce qu'ils comprennent avant l'inscription.

## Règlement du solde

Le solde du prix du voyage doit nous parvenir au plus tard 75 jours avant la date de départ (90 jours pour les tarifs SAVE & SAIL, les tours du monde et secteurs tours du monde). A défaut de règlement dans les délais, nous nous réservons le droit de considérer le voyage comme annulé et, de ce fait, de retenir les frais d'annulation applicables. Toute inscription dans une période de solde ne pourra être considérée comme ferme que si elle est accompagnée du règlement intégral de l'ensemble des prestations.

## Modification ou annulation de la part du client

Toute modification ou annulation de la part du client doit être signifiée par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception (télécopie, courriel, lettre recommandée ...) et par l'intermédiaire de son agence de voyages. La date de réception de l'avis d'annulation est la date prise en compte pour le calcul des frais.

Aucun remboursement ne peut intervenir si le passager ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés dans les documents de voyage de même s'il ne peut pas présenter les documents de police ou de santé exigés pour son voyage (passeport, visa, certificat de vaccination etc.).

Tout voyage interrompu ou modifié par un passager ne peut donner lieu à un quelconque remboursement. De plus, les frais supplémentaires occasionnés par une modification du déroulement de son voyage restent à la charge du passager.

Sur vols réguliers dans le cadre des forfaits acheminements optionnels, les frais d'annulation ou de réémission des billets peuvent être différents des éléments énoncés ci-après. Les frais varient en fonction du type de tarif aérien utilisé et de ses restrictions et peuvent s'élever jusqu'à 100% quelque que soit la date d'annulation, en particulier pour les billets émis ou les billets à tarif non remboursable. Certaines compagnies aériennes ne remboursent pas les taxes aériennes des billets à tarif non remboursable.

Les frais de visa et les primes d'assurance ne sont pas remboursables.

## Barèmes de frais d'annulation

Le barème indiqué ci-dessous est celui en application au 15/12/16 et peut être modifié sans préavis même pour les clients déjà inscrits qui seront tenus informés par écrit.

Les frais s'appliquent dès l'inscription et sur le prix total par personne : croisière, taxes portuaires, éventuelles prestations pré ou post croisières, acheminement et services complémentaires.

Par définition, ce barème de frais d'annulation ne s'applique pas pour certains tarifs spéciaux « non remboursables, non transférables » qui sont payables intégralement au moment de l'inscription.

## Acheminement

Sur vols réguliers ou Eurostar dans le cadre des acheminements, les tarifs utilisés sont soumis à conditions (réservation et émission simultanées, conditions spécifiques en cas de changement ou d'annulation). Les frais de modification ou d'annulation varient en fonction du type de tarif aérien utilisé et de ses restrictions et peuvent s'élever jusqu'à 100% quelque que soit la date d'annulation. Les conditions spécifiques sont indiquées sur le bon de commande.

## Réservations effectuées avant le 15 décembre 2016

### Tarifs PREMIUM PREMIUM

• Dès l'inscription et jusqu'à 76 jours avant la date de départ : 10%

Un seul report autorisé sur une autre date de départ dans les 12 mois à partir de la date de départ initiale et pour un montant égal ou supérieur : frais de gestion de 200 € par cabine. En cas de nouvelle modification, le barème de frais s'applique.

- Entre 75 et 60 jours avant la date de départ : 50 %
- Entre 59 et 46 jours avant la date de départ : 60 %
- Entre 45 et 16 jours avant la date de départ : 75 %
- Moins de 16 jours avant la date de départ : 100 %

### Tarifs SAVE & SAIL SAVE & SAIL

• Dès l'inscription et jusqu'à 76 jours avant la date de départ : 35%

- Entre 75 et 60 jours avant la date de départ : 50 %
- Entre 59 et 46 jours avant la date de départ : 60 %
- Entre 45 et 16 jours avant la date de départ : 75 %
- Moins de 16 jours avant la date de départ : 100 %

## Traversée Transatlantique au départ du Havre (15 septembre 2017)

Jusqu'à 76 jours avant le départ : 10 %  
Entre 75 et 60 jours avant le départ : 50 %  
Entre 59 et 46 jours avant le départ : 60 %  
Entre 45 et 31 jours avant le départ : 75 %  
Moins de 31 jours avant le départ : 100 %

En cas de changement de nom à plus de 76 jours de la date de départ, des pénalités de 100 € par modification seront retenues. Toute modification effectuée à moins de 76 jours de la date de départ (report, changement de navire ou de destination etc.) sera considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle inscription.

Si l'un des passagers d'une cabine double annule sa réservation il ne sera pas appliqué de frais d'annulation à la condition que le passager restant acquitte le supplément cabine individuelle, variable selon la catégorie de cabine choisie et des frais de gestion peuvent être appliqués. A moins de 76 jours, les frais d'annulation du barème peuvent s'appliquer en plus du supplément pour la cabine individuelle.

## Réservations effectuées à partir du 15 décembre 2016

### Tarifs Premium

Jusqu'à 61 jours avant le départ : 10% ou un report autorisé sur une autre date de départ dans les 12 mois à partir de la date de départ initiale et pour un montant égal ou supérieur : frais de gestion de 200 € par cabine. En cas de nouvelle modification, le barème de frais s'applique rétroactivement.  
Entre 60 et 31 jours avant le départ : 25 %  
Entre 30 et 16 jours avant le départ : 50 %  
Moins de 16 jours avant le départ : 100 %

### Tarifs Save & Sail

Jusqu'à 31 jours avant le départ : 25%  
Entre 30 et 16 jours avant le départ : 50 %  
Moins de 16 jours avant le départ : 100 %

## Traversée Transatlantique au départ du Havre (15 septembre 2017)

Jusqu'à 61 jours avant le départ : 10%  
Entre 60 et 31 jours avant le départ : 25 %  
Moins de 31 jours avant le départ : 100 %

Si l'un des passagers d'une cabine double annule sa réservation il ne sera pas appliqué de frais d'annulation à la condition que le passager restant acquitte le supplément cabine individuelle, variable selon la catégorie de cabine choisie et des frais de gestion peuvent être appliqués. A moins de 61 jours, les frais d'annulation du barème peuvent s'appliquer en plus du supplément pour la cabine individuelle.

Tout changement de nom à plus de 61 jours de la date de départ entraînera des pénalités de 50 € par modification. A moins de 61 jours, toute modification sera considérée comme une annulation et entraînera l'application du barème de frais d'annulation.

## Cession

Un passager qui se trouve dans l'impossibilité objective de bénéficier du voyage peut se faire remplacer dans les conditions prévues par l'article R211-9 du Code du Tourisme. La cession intervient moyennant des frais de gestion et de modification, variables selon les circonstances, la compagnie maritime, la destination et la compagnie aérienne empruntée.

## Modifications portant sur les noms des passagers

Les prénoms et noms correctement orthographiés ainsi que les dates de naissance doivent être communiqués dès l'inscription et doivent être exactement ceux figurant sur les pièces d'identité qui seront présentées aux différents enregistrements.

Toute modification dans un prénom et/ou un nom entraîne des frais de modification.

En raison du renforcement des mesures de sécurité, les compagnies aériennes n'autorisent pas de changement de noms ou d'orthographe sans frais. Une lettre modifiée dans un nom ou un prénom, constitue une modification qui, aussi minime soit-elle entraîne l'annulation du dossier et une nouvelle réservation sujette à disponibilité dans les mêmes conditions tarifaires que la réservation préalable. Une différence tarifaire peut donc s'appliquer en plus des frais de réémission variables (100 à 200 € par personne) selon la compagnie aérienne et la proximité de la date de départ. **Important :** nous déclinons toute responsabilité quant à l'acceptation ou le refus de changement par nos différents fournisseurs en particulier les compagnies aériennes. En cas de refus, le barème de frais d'annulation s'applique.

Il est de la responsabilité du client et de son agence de voyages de s'assurer que tous les documents utiles au voyage (passeport, billet d'avion, billet bateau, etc.) portent exactement le même nom (attention au nom de jeune fille et nom marital) et la même orthographe. En cas de différences, l'accès à un avion ou au navire peut être refusé.

## Modifications après le départ

Il est vivement déconseillé de modifier les prestations terrestres (hôtels et transferts) et aériennes préalablement réservées. Le cas échéant, il appartient au client de contacter directement le prestataire mentionné sur le bon d'échange et de conserver, impérativement, la référence d'annulation ou, à défaut, le nom de l'interlocuteur chargé de la modification/annulation. Une référence est indispensable pour toute demande de remboursement.

**En tout état de cause, en raison de la spécificité de la prestation, une croisière commandée et abandonnée en cours de parcours, ne peut donner lieu à aucun remboursement.**

Les tarifs aériens qui sont utilisés pour rejoindre les ports d'embarquement sont soumis à des conditions spécifiques de réservation et d'émission. Une fois le voyage commencé, et si les conditions du tarif le permettent, des frais de modification seront exigés par certaines compagnies. Certains tarifs ne permettent pas les modifications. Cette indication figure sur le titre de transport remis dans le carnet de voyage.

## Modification par l'organisateur

Lorsque, avant le départ, le voyage ou le séjour est modifié par l'organisateur sur des éléments essentiels, le client, sans préjudice des recours en réparation des dommages subis, peut dans un délai de 7 jours après en avoir été averti :

- Soit mettre fin à sa réservation dans les conditions prévues au paragraphe "Annulation de la part de l'organisateur".
- Soit accepter de participer au voyage modifié, voire à une autre croisière qui pourrait être proposée dans des conditions similaires à celles d'origine. Un avenant sera alors présenté à sa signature précisant les modifications apportées et la révision de prix que celles-ci entraînent.

L'annulation et les modifications (itinéraires, escales, horaires, remplacement d'une cabine par une autre de catégorie identique ou supérieure, d'un navire par un autre de caractéristiques analogues, changement de l'hébergement hôtelier pourvu qu'il s'agisse d'un hébergement de même catégorie, acheminement aérien si ce dernier permet l'embarquement et le débarquement aux dates et horaires prévus pour la croisière, etc.) imposées par des raisons opérationnelles, des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour raisons liées à la sécurité des clients et/ou

sur injonction d'une autorité administrative, ne sont pas considérées comme des modifications significatives et ne donnent lieu à aucune indemnité.

## Modification de la catégorie ou du numéro de cabine par l'armateur

Pour des raisons techniques ou opérationnelles, la compagnie Cunard a la faculté d'attribuer au passager une cabine autre que celle fixée ou choisie à la réservation. Dans cette hypothèse, la nouvelle cabine doit être attribuée au minimum dans la même catégorie mais pourra être située sur un pont inférieur par rapport à la catégorie de cabine réservée initialement. Ce changement n'est pas considéré comme un motif valable d'annulation de la part du client, ni une modification significative du contrat et ne donne lieu à aucune indemnité. Le client qui souhaite impérativement conserver la cabine choisie à l'inscription doit le signaler.

## Cabine « Garantie »

En fonction du remplissage du navire au moment de votre réservation et ponctuellement, dans le cadre de certaines offres, une cabine « garantie » peut vous être proposée. Ceci signifie que votre réservation est faite dans une catégorie minimum sans numéro attribué et que l'assignation sera faite à la discrétion de la compagnie et peut changer à tout moment jusqu'à l'embarquement. Une fois attribuée, aucune demande de changement ne peut être acceptée. L'avantage de cette formule, c'est la possibilité d'une cabine assignée dans une meilleure catégorie, sans surcharge financière. Dans tous les cas, la catégorie minimum choisie à la réservation est garantie.

## Cabines triples/quadruples

Les tarifs consentis pour la 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> personne ainsi que pour les enfants, s'entendent par personne partageant la cabine de deux adultes payants le tarif double. Les lits supplémentaires sont, soit des couchettes hautes, soit un canapé lit.

## Demandes particulières

Dans le cadre des tarifs PREMIUM, toute demande particulière (table, service de restauration...) ne peut jamais être garantie. Nous nous efforçons de mettre tout en œuvre pour donner satisfaction à la demande. Une réservation prise sous condition de l'attribution d'un service en particulier ou d'une table, ou sous condition de satisfaction d'une demande particulière ne peut être acceptée. Une demande particulière non satisfait ne constitue pas un motif valable d'annulation de la part du client.

## Réclamation de défaillance

Lorsque sur place, vous constatez qu'une prestation ne répond pas aux spécifications contractuelles, et afin de ne pas en subir les inconvénients pendant la durée de la croisière, nous vous invitons à contacter sans délai la réception du navire. En cas de problème non résolu, faites établir une attestation ou un constat écrit. Toute réclamation de défaillance doit être signalée à l'organisateur du voyage par lettre recommandée avec avis de réception, par l'intermédiaire de l'agence, dans le mois suivant le retour du client du voyage. Le non respect de ce délai est susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation.

L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Nous attirons l'attention de notre aimable clientèle sur le fait que nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables des objets oubliés et que nous ne pouvons pas nous charger de leur recherche et de leur rapatriement.

Après avoir saisi le service relations clientèle et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 45 jours, vous pouvez saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

## Remboursements

Le renoncement à l'un des services inclus dans un forfait donné, ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement. Les modifications ou interruption de voyage occasionnées par toutes circonstances, même de force majeure, ne pourront donner lieu à aucun remboursement. Les réclamations portant sur d'éventuelles différences de prix ne pourront être prises en considération. De plus, le règlement de la facture par le client sous-entend l'acceptation des tarifs et des conditions de voyage. Enfin, il nous est impossible de tenir compte, après coup, de réductions ou promotions dont nous n'aurions pas été informés.

## Enfants/Mineurs

Pour des raisons de sécurité, la compagnie Cunard n'est pas en mesure d'accepter les enfants de moins de 6 mois le jour de l'embarquement et moins de 12 mois pour les traversées transatlantiques et certaines croisières avec de nombreuses journées en mer. Nous consulter. Les mineurs de moins de 18 ans ne sont pas autorisés à voyager seuls à bord. Ils doivent être accompagnés par un parent ou d'un adulte de plus de 21 ans dont ils doivent partager la cabine et qui assume toutes les responsabilités à leur égard. Si cet adulte n'est pas un parent ou un tuteur légal, il devra présenter une autorisation parentale à l'enregistrement.

## Formalités

Les formalités (visas d'entrée et formalités sanitaires) sont communiquées à l'inscription en fonction des pays visités et s'adressent aux passagers de nationalité française. Nous n'avons pas la possibilité de vérifier les formalités pour les passagers d'autre nationalité qui doivent se renseigner auprès des consulats des pays visités.

Le passeport individuel (y compris pour les enfants) en cours de validité (3 à 6 mois après la date de retour pour certains pays) est obligatoire pour toutes les destinations. En raison de l'immatriculation des navires, la carte nationale d'identité n'est pas valable même pour des croisières en Europe faisant escale exclusivement dans les pays de la Communauté Européenne.

**Vous devez, également, justifier de fonds suffisants (carte bancaire internationale).**

## Formalités pour l'entrée et le transit aux Etats-Unis, pour les ressortissants français

Les voyageurs à destination des Etats-Unis ou en transit via une ville des Etats-Unis pour un séjour inférieur à 90 jours (selon l'acheminement aérien emprunté) notamment pour la Polynésie, Hawaii, l'Alaska ou l'Amérique du Sud) ou embarquant aux Etats-Unis et à Porto Rico doivent présenter :

- un passeport électronique avec puce intégrée et photo numérique.

Les bébés et enfants doivent être en possession d'un passeport individuel répondant aux mêmes critères.

Pour tout savoir sur les passeports, vous pouvez consulter les sites suivants :  
[www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique vos droits et démarches  
[www.prefecture-police-paris.interieur.gouv.fr](http://www.prefecture-police-paris.interieur.gouv.fr), rubrique délivrance de documents.

## • un formulaire ESTA

L'ESTA est une autorisation de voyage électronique que chaque voyageur se rendant aux Etats-Unis et bénéficiant du programme d'exemption de visa doit obtenir avant d'embarquer à bord d'un avion ou d'un bateau à destination des Etats-Unis.

Les voyageurs doivent s'acquitter de frais d'un montant de 14 dollars lorsqu'ils font la demande d'autorisation ESTA (Electronic System for Travel Authorization). Le règlement s'effectue par carte bancaire, en ligne sur le site officiel.

**Mise en garde : attention aux sites internet payants usurpateurs.** Seul le site officiel du gouvernement américain gère les demandes. Il est donc recommandé de taper l'adresse URL complète du site qui est disponible en plusieurs langues : <https://esta.cbp.dhs.gov>

A noter que l'ESTA n'est pas une garantie d'admission à l'arrivée aux Etats-Unis et il ne permet pas de détecter si le passeport est valable. Cette formalité permet uniquement aux passagers d'embarquer pour voyager vers les Etats-Unis sans visa. Dans tous les cas, c'est au port ou à l'aéroport d'arrivée que les inspecteurs de l'immigration se prononcent sur l'admission du voyageur.

Il est de la responsabilité de l'agent de voyages qui réalise la vente d'informer son client afin qu'il soit en règle avec les autorités de chacun des pays où il fait escale et de veiller à faire établir les visas nécessaires en s'informant auprès de nos services ou des consulats des pays concernés. Une fois informé, il est aussi de la responsabilité du client d'effectuer les démarches nécessaires. Des modifications pouvant intervenir entre le moment de l'inscription et la date de départ, nous recommandons aux passagers de vérifier les formalités de police et recommandations sanitaires auprès de leur agence de voyages ou en consultant le site <http://www.diplomatie.gouv.fr>, rubrique conseils aux voyageurs.

Un passager qui ne pourrait embarquer sur un vol ou se verrait refuser l'entrée dans un pays, faute de présenter les documents exigés par les autorités et mentionnés sur le bulletin d'inscription qu'il a signé, ne pourrait prétendre à aucun remboursement. En cas de non-conformité, tous les frais encourus seront entièrement à la charge des clients.

## Assurance voyage

Nos prix ne comprennent aucune assurance. Nous conseillons au client de souscrire une assurance annulation et/ou assistance/rapatriement. Nous proposons à titre facultatif la possibilité de souscrire par notre intermédiaire l'assurance multirisque GOLD auprès de la société April International, voir page 2.

## ATTENTION REFORME DU PROGRAMME D'EXEMPTION DE VISA pour l'entrée ou le transit aux ETATS-UNIS\*

Depuis le 21 janvier 2016, la réforme du programme d'exemption de visa (ESTA) est applicable aux ressortissants des 38 pays concernés (dont la France) ayant effectué un voyage en Irak, en Iran, en Lybie, en Somalie, au Soudan, en Syrie, ou au Yémen depuis le 1er mars 2011 ou ayant la double nationalité avec l'un des pays cités (liste sujette à modification). Ces ressortissants ne sont plus autorisés à faire une demande ESTA (autorisation de voyage électronique) et doivent obtenir un visa d'entrée auprès du consulat des Etats-Unis. La demande de visa doit être effectuée au moins trois mois avant la date d'entrée. Avant de réserver, les voyageurs concernés par cette réforme sont invités à consulter le site internet de l'ambassade des Etats-Unis <http://french.france.usembassy.gov/visas/vwp.html> \* Une escale dans un port américain ou une correspondance aérienne dans un aéroport américain sont considérées comme une entrée.

## CONDITIONS D'ENTREE AU CANADA

A compter du 15 mars 2016, tout ressortissant français désirant se rendre au Canada (y compris Québec) par voie aérienne, devra demander une autorisation de voyage électronique (AVE) avant son départ.

L'obtention de l'AVE s'effectue uniquement par le site internet dédié à cet effet <http://www.cic.gc.ca/francais/visiter/ave-commencer.asp>, moyennant un coût de 7\$ CAD payable par carte bancaire.



# Conditions particulières aux compagnies maritimes



## Pouvoirs du Commandant de bord

Le Commandant d'un navire possède les plus amples facultés de procéder sans pilote, de remorquer ou d'assister d'autres navires en toutes circonstances, de dévier de sa route ordinaire, de toucher quelque port que ce soit (qu'il se trouve ou non sur l'itinéraire prévu), de transférer un passager et ses bagages sur un autre navire pour la poursuite du voyage.

Le passager est soumis au pouvoir disciplinaire du Commandant de bord pour tout ce qui concerne la sécurité du navire et la navigation. Si, selon son jugement, un passager se trouve dans des conditions qui ne lui permettent pas d'affronter ou de poursuivre la croisière ou qui constituent un danger pour la sécurité du navire, la santé ou l'intégrité du navire, de l'équipage ou des autres passagers, ou bien si son comportement est de nature à compromettre la jouissance de la croisière pour les autres passagers, le Commandant a la faculté de :

- refuser l'embarquement de ce passager,
- débarquer ce passager dans un port intermédiaire,
- ne pas permettre au passager de descendre à terre en escale,
- refuser l'accès à certaines parties du navire et la participation à certaines activités.

Le Commandant de bord a la faculté d'exécuter tout ordre ou directive donné par les gouvernements et autorités de tous les Etats. Toutes les actions du transporteur ou du Commandant de bord, pour l'exécution de ces ordres ou directives ne sauraient être considérées comme des inexécutions du contrat. Le débarquement des passagers conformément à ces ordres ou directives, dégage le transporteur de toute responsabilité pour la poursuite du voyage ou le rapatriement des passagers.

## Aptitude au voyage

Tous les passagers doivent s'assurer qu'ils sont médicalement et physiquement capables d'effectuer une croisière sans mettre en danger leur vie ou celle des autres passagers. Toute maladie nécessitant un traitement ou une surveillance médicale doit être signalée par écrit au moment de la demande de réservation, ou bien, si cette maladie survient après la réservation, avant la date d'embarquement. Aucune réservation ne pourra être acceptée et assurée pour des passagers dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation à la croisière impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres passagers, ou qui nécessitent des modalités de soins et d'assistance impossibles à assurer à bord.

Les compagnies maritimes peuvent exiger un certificat médical d'aptitude à voyager pour les personnes de plus 75 ans, et ce jusqu'à la date de départ.

Lors de la réservation, il est demandé aux passagers de bien vouloir indiquer d'éventuels problèmes de santé ou de handicap qui nécessitent une assistance médicale ou des aménagements spécifiques. Un questionnaire médical, sous pli confidentiel, devra alors être rempli par le médecin traitant. Pour des raisons de sécurité et confort, un passager à mobilité réduite doit être accompagné par une personne apte à porter et à pousser la chaise roulante.

Les navires n'étant pas équipés pour l'assistance pendant la grossesse et l'accouchement, les femmes enceintes de plus de 24 semaines ou atteignant cette période pendant le voyage, ne peuvent pas être acceptées à bord. Un certificat médical confirmant le bon déroulement de la grossesse devra être présenté.

Les compagnies se réservent le droit, en leur nom et celui des autres prestataires, de refuser l'embarquement à toutes personnes n'ayant pas stipulé ces informations avant la date de départ ou si elles jugent que les personnes ne sont pas aptes à voyager à la date de départ, pour leur propre sécurité ou la santé et la sécurité des autres passagers et membres d'équipage.

## Refus d'embarquement et débarquement prématuré

L'embarquement peut être refusé à tout passager et toute croisière peut être interrompue pour un passager (aux risques et frais du passager débarqué) lorsque, selon avis du Commandant ou du médecin, ce passager n'est pas en mesure de voyager, ou présente un danger pour lui ou perturbe ou met en danger les autres passagers. Un tel passager peut être débarqué dans n'importe quel port d'escale sans que la responsabilité de la compagnie maritime ne soit engagée.

La compagnie maritime n'est pas tenue de rembourser les jours de croisière non effectués par le passager débarqué, ni de prendre à sa charge tous les frais occasionnés par ce débarquement. Elle n'est pas non plus tenue de modifier l'itinéraire d'une croisière pour un tel passager.

## Respect des horaires en escale

En escale, les horaires d'heure limite de retour à bord et de départ du navire sont mentionnés dans le journal de bord ainsi qu'à la sortie du bateau. Il appartient aux passagers de respecter ces horaires. La compagnie décline toute responsabilité en cas de non embarquement. Aucun remboursement ou dédommagement n'est dû au passager.

Les navires accostent dans les ports indiqués dans les itinéraires. Le transport ou les excursions vers la ville la plus proche ne sont pas compris dans le prix de la croisière.

Les amplitudes horaires en escale publiées ou communiquées à l'inscription sont données à titre indicatif et de manière générale. Elles peuvent être modifiées avant ou pendant la croisière, en fonction des impératifs de navigation. La durée de chaque escale est indiquée par une amplitude horaire, qui correspond aux horaires suivants :

Intitulé	Arrivée		Départ	
	De	A	De	A
Matinée	07h	09h	12h	14h
Après-midi	12h	14h	17h	19h
Journée	07h	10h	16h	19h
1/2 journée	10h	11h	15h	16h
3/4 journée	09h	10h	16h	17h
Après-midi/soirée	12h	14h	21h	24h
Après-midi/nuits (à quai)	12h	14h	01h	06h
Journée/soirée	07h	10h	21h	24h
Journées/nuits (à quai)	07h	10h	01h	06h

## Objets personnels/Bagages

Sont interdits à bord les objets et produits dangereux tels que substances contrôlées, armes à feu, explosifs, oxygène, air comprimé ou produits inflammables etc. Les compagnies maritimes se réservent le droit de refuser l'embarquement à un passager possédant de tels produits. Les compagnies maritimes ne sont pas responsables des pertes, vols, chapardages et/ou dégâts sur les biens ou bagages des passagers (incluant les procédures d'embarquement et de débarquement).

Nous conseillons aux passagers de souscrire une assurance bagages. En cas de dommage ou perte, il est vivement recommandé de faire établir un constat qui sera réclamé par la compagnie d'assurance.

Les compagnies maritimes déclinent toute responsabilité pour les objets oubliés à bord et en particulier en cabine, après le débarquement. Il appartient au passager de vérifier qu'il n'oublie rien à bord.

## Objets de valeur

Les compagnies maritimes ne sont pas responsables de la perte ou des dégâts sur l'argent, les devises, les bijoux, les biens personnels et/ou objets de valeur à moins qu'ils n'aient été déposés au bureau du Commissaire de bord et qu'un reçu ait été remis (service gratuit). La valeur des biens remis ne doit pas excéder 300 Dollars US par passager, sauf si celui-ci remet une déclaration écrite indiquant la valeur des biens déposés et s'acquitte de la taxe réclamée par la compagnie maritime. Dans tous les cas, une limite de responsabilité variable selon les compagnies peut s'exercer et la compagnie se réserve le droit de refuser la garde de biens dont la valeur dépasse ces limites.

## Modification d'itinéraires et d'horaires

En cas de situation de crise (grève, émeute, conflit, attentat, conditions sanitaires, mauvaises conditions météorologiques) ou pour toute autre raison technique, la compagnie maritime peut à tout moment et sans notification préalable, annuler, avancer ou retarder un départ ou une escale ou éventuellement changer de navire ou d'escale et ne saurait être tenue pour responsable envers les passagers en cas d'annulation, d'avancement, de retard, de modification ou de substitution.

Les informations des autorités françaises sont suivies de manière très régulière et leurs recommandations respectées. Tous les renseignements sur les conditions de sécurité des pays visités sont disponibles sur le site [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique conseils aux voyageurs.

Le Commandant d'un navire possède, en outre, la faculté d'interrompre une croisière, d'en modifier l'itinéraire pour des raisons de force majeure, des raisons opérationnelles ou pour des exigences de sécurité des passagers ou du navire. L'exercice de cette faculté n'implique pas de « modification du voyage ».

La compagnie maritime ne saurait être tenue pour responsable de tout manquement au respect des horaires d'arrivée et de départ publiés et ce, quelle que soit l'escale. Toutes les escales et les amplitudes horaires indiquées sont données à titre indicatif et sont susceptibles d'être modifiées par les compagnies maritimes à tout moment, avant le départ ou pendant la croisière.

Certaines destinations comme la péninsule Antarctique, l'Arctique, les fjords de Norvège ou encore l'Alaska sont sujettes à des conditions météorologiques et climatiques particulières. Les Caraïbes sont également une zone à risques cycloniques généralement de juin à septembre. Certaines escales peuvent être inversées, écourtées ou supprimées. Dans le cas d'annulation, les excursions achetées à bord sont remboursées. Aucune autre indemnité n'est due. Même par beau temps, les vents forts et l'état de la mer peuvent empêcher le débarquement en chaloupes.

Les obligations de l'armateur concernent la croisière dans son ensemble. Une escale précise ne peut constituer le but d'un programme qui vise à découvrir une région d'une manière générale et les plaisirs de la navigation.

## Responsabilité des compagnies maritimes

Le transport des passagers et des bagages sur les navires est régi par les termes et conditions du Billet de Passage de chaque compagnie maritime, remis à l'embarquement. Nous vous conseillons de prendre connaissance de ce contrat. Une copie du contrat peut être obtenue à tout moment avant la date de départ, sur simple demande du passager.

La compagnie maritime ne saurait être tenue pour responsable d'aucun dommage subi par les passagers : blessures, accident, pertes, irrégularités, retards, défauts de moyens de transport, négligences du personnel etc., imputables à des sociétés extérieures telles les compagnies aériennes, hôtels, agences réceptives, restaurateurs, fournisseurs... La responsabilité de la compagnie ne s'étend qu'aux limites du navire.

Toutes les prestations annexes (transport, hébergement, excursions, transferts ...) réservées en complément de la croisière ne sont pas de sa responsabilité.

## Excursions

Les excursions sont facultatives et vendues à bord. Elles peuvent également être réservées et payées en ligne avant le départ sur le site <https://vp.cunard.co.uk>. Dans tous les cas, les excursions sont régies par les conditions générales de contrat de l'opérateur local qui fournit les services et les lois nationales en vigueur. Les excursions ne font pas partie du contrat de vente de la croisière et la responsabilité des compagnies maritimes et de l'organisateur ne peut pas être engagée.

Une liste des excursions facultatives peut être remise pour information 4 à 6 semaines avant le départ.

## Responsabilité des passagers

Chaque passager (ou s'il est mineur, ses parents ou tuteurs) est responsable et s'engage à dédommager la compagnie pour tout dégât sur le navire, son mobilier, son équipement ou toute propriété du navire, pour toute amende ou contravention imposée à la compagnie à cause d'un acte, d'une omission ou de la violation d'une loi, qu'il s'agisse d'un acte volontaire ou non de la part du passager.

## Enfants/Mineurs

Aucune boisson alcoolisée n'est servie à bord et l'accès au casino est également interdit aux mineurs de moins de 21 ans. Une vérification de l'âge du passager peut être effectuée par le personnel de bord. L'âge légal peut varier en fonction des compagnies et de leur pavillon.

## Fumeurs & non-fumeurs

Par respect et pour le confort des passagers, les parties communes des navires sont désignées non-fumeur à l'exception du Churchill's Cigar Lounge (cigares et pipes exclusivement) et de certaines zones désignées sur les ponts extérieurs. Il est interdit de fumer dans les cabines ou sur les balcons. Les cigarettes électroniques qui n'émettent pas de fumer sont uniquement autorisées dans les cabines ou sur les balcons.

Il est également possible de fumer à bord de Queen Mary 2, niveau supérieur du G32 (discothèque), à partir de 18 h ou quand les conditions météorologiques ne permettent pas de sortir sur les ponts extérieurs.

## Bagages

Dans la limite du raisonnable et en fonction de l'aménagement et de la superficie de votre cabine, il n'existe pas de restriction concernant le nombre de bagages à bord d'un navire. Par contre, des limites de quantité, de taille et de poids sont prévues par les compagnies aériennes. Ces informations figurent sur les billets d'avion. La limite en classe économique est généralement fixée à un maximum de 20 kg par personne ou à 1 bagage de 23kg sur certaines destinations internationales. Tout excédent de bagage sera facturé par la compagnie aérienne empruntée.

## Régime alimentaire

Il est nécessaire de signaler tout régime alimentaire spécial au moment de la réservation ou au plus tard 8 semaines avant le départ. La plupart des régimes spéciaux sont disponibles à bord : végétarien, diabétique, basse calorie, sans sel, sans cholestérol. Les régimes sans gluten, sans lactose doivent faire l'objet d'une demande préalable. Les régimes spéciaux ne peuvent être servis qu'au restaurant principal. Bien que le maximum soit fait pour satisfaire les demandes, elles ne peuvent pas être garanties.

## Installations médicales

Les installations médicales à bord des navires sont équipées pour dispenser des soins médicaux d'urgence aux malades ou aux accidentés. Ces installations ne sont pas destinées à dispenser un traitement pour une maladie existante. Le médecin de bord assiste les passagers en qualité de profession libérale et non pas en tant qu'employé de la compagnie maritime. Les honoraires du médecin sont à la charge du passager.