



# Conditions particulières

## PREAMBULE

Compagnie Internationale de Croisières est une agence de voyages exerçant sous l'enseigne UN OCEAN DE CROISIERES et une SAS au capital de 225.000 €, dont le siège social est situé au 68 rue de Lourmel 75015 PARIS immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés (R.C.S.) de PARIS sous le numéro 433 766 219.

Immatriculation au registre national des Opérateurs de voyages et de séjours « Atout France » sous le numéro 075 100 151.

Garantie financière auprès d'Atradius Credit Insurance NV garantissant 100 % des fonds déposés par le client final, Assurance de responsabilité professionnelle (« RCP ») auprès de Hiscox contrat numéro HA RCP0227805.

Les présentes conditions particulières 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 et dans certains cas, les conditions particulières de paiement et d'annulation notamment, spécifiques à certains produits et prestations. Dans cette dernière hypothèse, les conditions spécifiques signalées sur le descriptif du produit prévaudront sur le texte général des présentes Conditions Particulières de Vente.

L'information préalable peut être modifiée après publication et consultation par les clients, 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 par écrit par le vendeur avant sa signature du contrat de voyage.

L'inscription à l'une des croisières fournies 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 directement auprès de Compagnie Internationale de Croisières. Il est donc renvoyé pour toute précision concernant le voyage choisi aux informations contenues dans le programme, le devis ou la proposition fourni au client avant la signature du contrat. L'offre n'est pas limitée aux croisières publiées dans nos différents supports. Les croisières ou prestations « hors catalogue » sont également soumises aux présentes conditions.

Définitions : dans les présentes Conditions Particulières de Vente, les termes « vendeur », « organisateur de voyage » ou « agence de voyages » désignent soit l'agence de voyages tierce auprès de laquelle le client achète ses prestations soit Compagnie Internationale de Croisières qui vend directement les prestations sous l'enseigne Un Océan de Croisières.

## Absence de droit de rétractation :

En application des dispositions de l'article L.221-28-12° du Code de la Consommation, les prestations proposées par le vendeur ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du même Code en matière de vente à distance.

En conséquence, les prestations vendues à distance par le vendeur sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes conditions particulières de vente pour lesquelles le client ne pourra pas invoquer de droit de rétractation.

## Prix et programmes

Les prix indiqués sont exprimés en Euros et s'entendent, à partir de, en croisière seule et par personne sur la base d'une cabine double. Ils sont donnés à titre indicatif sur la base des données économiques connues au 19/11/17. 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 avant signature du contrat. Les tarifs et itinéraires détaillés sont disponibles et mis à jour sur 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.

## Révision/variation des prix

Les prix des croisières et acheminements communiqués à l'inscription 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 moment de l'inscription.
- Les compagnies maritimes peuvent 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.

## Prestations incluses dans le prix des croisières

Les prix s'entendent par personne sur la base d'une cabine double et comprennent l'hébergement dans la catégorie de cabine choisie, la pension complète, les animations et spectacles à bord et les taxes maritimes.

## Prestations non incluses dans le prix des croisières

Les prix ne comprennent pas 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, les frais de dossier par cabine, les acheminements jusqu'au et au départ du navire ainsi que les prestations terrestres pré et post croisière éventuellement nécessaires.

## 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.

## Durée des croisières

La durée d'une croisière est exprimée en nombre de 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.

## Forfait acheminement optionnel

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

Conformément aux articles R. 211-15 et suivants du Code du Tourisme 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.

## Responsabilité des transporteurs

La responsabilité du vendeur ne saurait se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages, régie notamment par les conventions internationales de Varsovie du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999 et la réglementation européenne, notamment le Règlement CE 261/2004.

Le client est informé que les modifications d'horaires ou d'itinéraires, d'escalas, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Ces situations sont, le plus souvent, liées à l'encombrement ponctuel de l'espace aérien, au respect des règles de la navigation aérienne, aux impératifs de sécurité et de vérification des appareils.

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré et/ou post acheminement aérien etc.) restent à la charge du passager.

Dans tous les cas, les responsabilités des compagnies aériennes, de leurs représentants, agents ou employés, ne sont limitées, en cas de dommages, plaintes ou réclamations, qu'au strict transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé sur les conditions du contrat de transport conclu entre la compagnie et le passager.

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 agence et sur le site internet suivant : <http://www.dgac.fr>

En cas d'annulation et de non utilisation d'un billet d'avion, le client a la possibilité de se faire rembourser, sur demande, les taxes d'aéroport afférentes à celui-ci. Le remboursement fera l'objet d'une facturation de frais de 20% du montant remboursé, sauf dans le cas d'une demande en ligne.

## Réservations à bord

Si vous effectuez une pré-inscription à bord d'un navire, un acompte payable en Euros vous sera demandé à bord. Cette pré-inscription permet de bénéficier de certains avantages sur la croisière choisie. Un acompte complémentaire plafonné à 25% du montant total de votre voyage vous sera demandé lors de votre retour en France pour confirmer votre pré-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 au moment de 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 voyage ou au client.
- Frais de gestion : une somme forfaitaire (correspondant aux frais de service de 100 € par dossier sera perçue par Un Océan de Croisières 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 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 pour quelque motif que ce soit. Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour du client, qui apprécie avant son départ si le prix lui convient, en acceptant pour les forfaits touristiques le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par le vendeur.

- Prix dérisoire : Si à la suite d'une erreur matérielle, le prix communiqué au client est manifestement dérisoire ou abusivement bas par rapport à la valeur objective de la prestation, le vendeur peut annuler le dossier de réservation sans frais ni pénalités. Le client pourra effectuer une nouvelle réservation en fonction des disponibilités et selon le prix conforme et corrigé des prestations.

## Règlement du solde

Le solde du prix du voyage doit être payé au plus tard 60 jours avant la date de départ :

A défaut de règlement dans les délais, nous nous réservons le droit de considérer le voyage comme annulé par le client 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. Les règlements peuvent s'effectuer par chèque, carte bancaire Visa ou Mastercard et virement bancaire.

## Barème de frais d'annulation

Le barème indiqué ci-dessous est celui en application au 19/11/17 et peut être modifié sans préavis même pour les clients déjà inscrits qui seront tenus informés par écrit.

Les frais s'appliquent sur le prix total par personne : croisière, taxes portuaires et les éventuelles prestations pré ou post croisières et services complémentaires fournis par les compagnies.

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.

## Tarifs PREMIUM

- Dès l'inscription et jusqu'à 61 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 60 et 31 jours avant la date de départ : 25 %

- Entre 30 et 16 jours avant la date de départ : 50 %

- Moins de 15 jours avant la date de départ : 100 %

## Tarifs SAVE & SAIL

- Dès l'inscription et jusqu'à 31 jours avant la date de départ : 25%

- Entre 30 et 16 jours avant la date de départ : 50 %

- Moins de 16 jours avant la date de départ : 100 %

## Conditions spécifiques pour la traversée

### Le Havre-New York 27 septembre 2019

#### Prestations maritimes

- Dès l'inscription et jusqu'à 61 jours avant le départ : 10%

- 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 %

#### Forfait acheminement

Le tarif aérien utilisé pour le calcul du forfait acheminement est soumis à conditions particulières. L'émission et le règlement des billets sont effectués dès la réservation. Les billets ne sont pas modifiables ni remboursables.

#### Prestations terrestres à New York

- Entre 60 et 31 jours avant le départ : 25 %

- Moins de 30 jours avant le départ : 100 %

En cas de changement de nom à plus de 61 jours de la date de départ, des pénalités de 100 € par modification seront retenues.

Toute modification effectuée à moins de 61 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 61 jours, les frais d'annulation du barème peuvent s'appliquer en plus du supplément pour la cabine individuelle.

## Cession

Le client doit impérativement informer le vendeur de la cession du contrat par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard 15 jours avant la date de début de la croisière, en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du participant au voyage, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage dans les conditions prévues par l'article R.211-7 du Code du Tourisme. La cession intervient moyennant des frais de gestion et de modification, variables selon les circonstances, la compagnie maritime et la destination. Le cédant et le cessionnaire sont solidaires du paiement de la croisière et des frais.

## 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 passeports qui seront présentés aux différents enregistrements.

Toute modification sur la croisière, même minime, dans un prénom et/ou un nom entraîne des frais minimum de modification de 50 € par changement.

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, nom marital et nom d'usage) et la même orthographe. En cas de différences, l'accès à un avion ou au navire peut être refusé par les autorités ou les agents d'escale.

## 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 commencée 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 les documents de voyage.

## Modification par l'organisateur

Lorsque, avant le départ, l'organisateur est contraint de modifier le voyage ou le séjour sur des éléments essentiels, le client, sans préjudice des recours en réparation des dommages subis, peut dans les meilleurs délais après en avoir été averti :

- Soit refuser la modification
- Soit accepter de participer au voyage modifié, Un avenant sera alors présenté à sa signature précisant les modifications apportées et la modification 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, dont les tarifs Save & Sail, 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

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 satisfaite ne constitue pas un motif valable d'annulation de la part du client.

## Réclamation & Médiation

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation,

Toute réclamation de défaillance doit être signalée à l'organisateur du voyage par lettre recommandée avec avis de réception ou par courriel, par l'intermédiaire du détaillant ou directement auprès du service clientèle de l'organisateur indiqué ci-après, dans le moins suivant le retour du voyage, accompagnée de tout justificatif. 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.

Après avoir saisi le service relations clientèle et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75823 Paris cedex 17. Toutes les modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

## Remboursements

Le remboursement 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.

## 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.

## 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.

## 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 (6 mois après la date de retour) 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 devrez, 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-prairie.interieur.gouv.fr](http://www.prefecture-police-prairie.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.

## 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 1<sup>er</sup> 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/wvp.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 depuis le 15 mars 2016

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.

## 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.

## Données nominatives

Conformément à la loi n°78.17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives qui le concernent et Compagnie Internationale de Croisières peut être amené à recueillir pour les besoins de son activité.

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.



# 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 de 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.

## 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 survenus à bord y compris durant 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. 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.

Le passager peut s'exonérer de la limite de responsabilité indiquée par la compagnie contre remise d'une déclaration écrite indiquant la valeur des biens déposés et paiement de la taxe réclamée par la compagnie maritime.

## 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.

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 les fjords de Norvège ou 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 que 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 etc.) 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.

## 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. Les cigarettes électroniques sont uniquement autorisées dans ces zones fumeur. Il est interdit de fumer dans les cabines et sur les balcons des cabines.

## 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 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 en tant qu'employé de la compagnie maritime. Les honoraires du médecin sont la charge du passager.



# Conditions générales



-Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquiescer les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

**Compagnie Internationale de Croisières** a souscrit auprès de la compagnie HISCOX 12, quai des Queyries 33100 Bordeaux, un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle - Police n° HA PRC0080661.

## Extrait du Code du Tourisme

### Article R.211-3 :

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 par 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 R.211-3-1 :

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 R.211-4 :

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 ;
- 7° 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 ;
- 8° 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 ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assurance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° 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 R.211-5 :

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 R.211-6 :

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 ;
- 12° 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 ;
- 13° 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 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° 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 ;
- 17° 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 ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° 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 ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités 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 ;
- 21° 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 R.211-7 :

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 R.211-8 :

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 R.211-9 :

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 préjudice 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 R.211-10 :

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 préjudice 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 R.211-11 :

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 préjudice 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.

## INFORMATION :

« Le Code du tourisme français devant évoluer à partir du 1er juillet 2018 conformément aux dispositions de la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, les présentes CGV/CPV seront amenées à être modifiées pour tenir compte des nouvelles dispositions législatives. »

Organisation  
**COMPAGNIE INTERNATIONALE DE CROISIÈRES**  
 IM 075 100 151 - S.A.S au capital de 225.000 euros  
 APE 7911 Z - Siret N° 433 766 219 000 11  
 N° de TVA intracommunautaire FR19 433 766 219 000 11  
 Garantie financière: Atradius Credit Insurance NV  
 44, avenue Georges Pompidou - 92596 Levallois-Perret cedex  
 contrat n° 372552  
 R.C.P HISCOX police HA PRC0080861  
 Membre du SETO - CLIA France




**www.cunard-france.fr**

Crédits Photo : Cunard - Offices de Tourisme  
 Shutterstock - Adobe Stock - Christopher Ison - Benjamin Decoin  
 Maquette et composition : P. Baqué  
 Impression : SIB Imprimerie


