

# Conditions Générales de Vente

## Table des matières

### [I. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE](#)

### [II. CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE MARITIME](#)

#### [II.1 ACCEPTATION DES CONDITIONS PARTICULIÈRES ET COMMANDE](#)

##### [II.1.1 Préambule](#)

##### [II.1.2 Capacité du client](#)

##### [II.1.3 Responsabilité du client](#)

##### [II.1.4 Traitement de la réservation](#)

#### [II.2 PRIX / PAIEMENT](#)

##### [II.2.1 Prix](#)

##### [II.2.2 Frais de réservation](#)

##### [II.2.3 Révision des prix](#)

##### [II.2.4 Moyens de paiement](#)

##### [II.2.5 Conditions de règlement \(Sauf conditions spécifiques\)](#)

##### [II.2.6 Conditions spécifiques de règlement :](#)

#### [II.3 ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CLIENT](#)

##### [II.3.1 Annulation d'une demande de réservation](#)

##### [II.3.2 Annulation d'une Commande](#)

##### [II.3.3 Modification avant départ](#)

##### [II.3.4 Frais d'annulation compagnie COSTA CROISIÈRES:](#)

##### [II.3.5 Frais d'annulation pour MSC CROISIÈRES:](#)

##### [II.3.6 Frais d'annulation compagnie PONANT et GAUGUIN :](#)

##### [II.3.7 Frais d'annulation compagnie CELEBRITY Cruises :](#)

##### [II.3.8 Frais d'annulation compagnie NORWEGIAN Cruise Line :](#)

##### [II.3.9 Frais d'annulation compagnie CROISIEUROPE :](#)

##### [II.3.10 Frais d'annulation compagnie PRINCESS Cruises :](#)

##### [II.3.11 Frais d'annulation compagnie CUNARD :](#)

##### [II.3.12 Frais d'annulation compagnie AZAMARA :](#)

##### [II.3.13 Frais d'annulation compagnie CELESTYAL CRUISES:](#)

##### [II.3.14 Frais d'annulation compagnie PLEIN CAP :](#)

##### [II.3.15 Frais d'annulation compagnie RIVAGES du MONDE :](#)

##### [II.3.16 Frais d'annulation compagnie HURTIGRUTEN :](#)

##### [II.3.17 Frais d'annulation compagnie STAR CLIPPERS :](#)

##### [II.3.18 Frais d'annulation compagnie ARANUI :](#)

##### [II.3.19 Frais d'annulation compagnie HOLLAND AMERICA :](#)

##### [II.3.20 Frais d'annulation compagnie ROYAL CARIBBEAN :](#)

##### [II.3.21 Frais d'annulation COMPAGNIE FRANÇAISE DE CROISIÈRES :](#)

##### [II.3.22 Frais d'annulation compagnie CARNIVAL :](#)

##### [II.3.23 Frais d'annulation compagnie DISNEY CRUISE LINE :](#)

[II.3.24 Frais d'annulation compagnie EXPLORIS :](#)

[II.3.25 Frais d'annulation compagnie QUARK EXPEDITIONS:](#)

[II.3.26 Modification après départ](#)

[II.3.27 Cession](#)

#### [II.4 ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DE L'AGENCE](#)

[II.4.1 Annulation](#)

[II.4.2 Modification](#)

#### [II.5 TRANSPORT AÉRIEN](#)

[II.5.1 Généralités](#)

[II.5.2 Modifications horaires / Responsabilité du transporteur](#)

[II.5.3 Confirmation du vol retour](#)

[II.5.4 Perte ou vol de billets](#)

[II.5.5 Femmes enceintes](#)

[II.5.6 Enfants](#)

[II.5.7 Bagages / Restrictions et interdictions](#)

[II.5.8 Animaux](#)

[II.5.9 Taxes aériennes](#)

#### [II.6 HÉBERGEMENT ET SÉJOUR](#)

[II.6.1 Conditions de l'offre](#)

[II.6.2 Classification](#)

[II.6.3 Modification des hôtels, bateaux de croisière, circuits, autotours](#)

[II.6.4 Les types de chambres \(hôtels\)](#)

[II.6.5 Les types de cabines \(sur les croisières\)](#)

[II.6.6 Les repas](#)

[II.6.7 Les activités proposées lors du séjour](#)

[II.6.8 Photos et illustrations](#)

#### [II.7 CROISIÈRES](#)

[II.7.1 Pouvoirs du Commandant de bord ou Skipper \(ci-après « le Commandant »\)](#)

[II.7.2 Contre-indications médicales](#)

[II.7.3 Refus d'embarquement et débarquement prématuré](#)

[II.7.4 Respect des horaires en escale](#)

[II.7.5 Objets personnels / Bagages](#)

[II.7.6 Modification d'itinéraires et d'horaires](#)

[II.7.7 Responsabilité des Clients](#)

[II.7.8 Enfants / Mineurs](#)

[II.7.9 Pourboires / Caisnes de bord](#)

[II.7.10 Frais hôteliers MSC Croisières](#)

[II.7.11 Forfait de séjour Costa Croisières](#)

#### [II.8 PLONGÉE](#)

[II.8.1 Santé](#)

[II.8.2 Plongée](#)

#### [II.9 FORMALITÉS](#)

[II.9.1 Afrique du Sud](#)

[II.9.2 Arabie Saoudite](#)

[II.9.3 Australie](#)

[II.9.4 Chine, Indonésie, Vietnam](#)

[II.9.5 Égypte](#)

[II.9.6 Dubai, Abu Dhabi, Qatar et Oman](#)

[II.9.7 États-Unis](#)

[II.9.8 Inde](#)

[II.9.9 Jordanie](#)

[II.9.10 Mozambique](#)

[II.9.11 Qatar](#)

[II.9.12 Russie](#)

[II.9.13 Sri Lanka](#)

[II.9.14 Turquie](#)

[II.10 LIVRAISON / PRÉSENTATION DES DOCUMENTS DE VOYAGE](#)

[II.10.1 Documents de voyage](#)

[II.10.2 Impression des Documents de voyage](#)

[II.11 FORCE MAJEURE](#)

[II.12 RÉCLAMATIONS](#)

[II.13 RESPONSABILITÉ CIVILE](#)

[II.14 INFORMATIQUE ET LIBERTÉS](#)

[II.15 DROIT APPLICABLE](#)

[II.16 DISPOSITIONS FINALES](#)

[III. CONDITIONS PARTICULIÈRES DE LOCATION DE BATEAUX SANS PERMIS](#)

[III.1 APTITUDE](#)

[III.2 INSCRIPTION / RÉSERVATION / RÈGLEMENT](#)

[III.2.1 Moyens de paiement](#)

[III.3 CAUTION](#)

[III.4 ANNULATION](#)

[III.5 ASSURANCE - ANNULATION DE LOCATION](#)

[III.6 ASSURANCES](#)

[III.7 ACCIDENTS](#)

[III.8 EMBARQUEMENT](#)

[III.9 DÉBARQUEMENT](#)

[III.10 UTILISATION DU BATEAU PAR LE LOCATAIRE](#)

[III.11 IMPRATICABILITÉ DE LA VOIE D'EAU](#)

[III.12 PANNES](#)

[III.12.1 PANNES NON IMPUTABLES AU LOCATAIRE](#)

[III.12.2 PANNES IMPUTABLES AU LOCATAIRE](#)

[III.13 EQUIPEMENT DES BATEAUX / EFFETS PERSONNELS](#)

[III.14 ANIMAUX DOMESTIQUES](#)

[III.15 CROISIÈRE SIMPLE - COURSE D'UNE BASE À L'AUTRE](#)

[III.16 TRAJETS](#)

[III.17 ABANDON DE CROISIÈRE](#)

[III.18 DESCRIPTION DES BATEAUX](#)

[III.19 LITIGES ET LOIS APPLICABLES](#)

[III.20 RÉCLAMATIONS](#)

[IV. CONDITIONS PARTICULIÈRES DE CROISIÈRES FERROVIAIRES](#)

[IV.1 CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE RÈGLEMENT](#)

[IV.2 ACCEPTATION DES CONDITIONS PARTICULIÈRES ET COMMANDE](#)

[IV.3 ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CLIENT](#)

**La SARL « Les Experts Du Voyage » assure le traitement de votre croisière au nom et pour le compte de la compagnie de croisières en charge de la croisière :**

Siège social : 2, boulevard Victor Hugo 06000 Nice

SARL au capital de 20 000 €

RCS Nice 810 639 880.

Garantie Financière : ATRADIUS,44, avenue Georges Pompidou, 92596 Levallois-Perret Cedex.

Immatriculation « Atout France » : IM 006150008.

RCP : Hiscox, 19 rue Louis le Grand 75002 Paris

Le Client reconnaît avoir été renseigné et avoir approuvé le fait que les offres de voyages sont régies par les conditions de vente de la compagnie de croisières que le Client atteste avoir acceptées lors de sa commande ainsi que par les présentes conditions de vente « Les Experts Du Voyage » établies :

- des Conditions Générales de Vente régies par le Code du Tourisme, notamment les articles R 211-3 à R 211-12 (I), et

- des Conditions Particulières de Vente (II).

L'ensemble des conditions de vente de la compagnie de croisières et de « Les Experts du Voyage » précité est ci-après dénommé « Conditions de Vente ».

Lorsque le traitement de certaines rubriques est assuré par des partenaires de « Les Experts Du Voyage », vous êtes soumis aux conditions de ventes des partenaires dont les coordonnées sont indiquées en bas de page de chaque rubrique.

## I. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### **Copie des articles R.211-3 à R.211-12 du Code du Tourisme**

Art 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 le présent titre.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnés 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 le présent titre.

Art 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 et 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 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.

Art 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 utilisées

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 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

<p>être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ</p> <p>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</p> <p>9- les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8</p> <p>10- les conditions d'annulation de nature contractuelle</p> <p>11- les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R.211-11</p> <p>12- L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.</p> <p>13- Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévues aux articles R.211-15 à R.211-18.</p> <p>Art 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.</p> <p>Art 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 :</p>	<p>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</p> <p>2- la destination ou les destinations du voyage et en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates</p> <p>3- les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, et lieux de départ et de retour</p> <p>4- le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil</p> <p>5- les prestations de restauration proposées</p> <p>6- l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit</p> <p>7- les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>10- le calendrier et les modalités de paiement du prix en tout état de cause, 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</p> <p>11- les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur</p> <p>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</p>	<p>les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés.</p> <p>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 participant, conformément aux dispositions du 7 de l'article 96 ci-dessus</p> <p>14- les conditions d'annulation de nature contractuelle</p> <p>15- les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>18- la date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur</p> <p>19- l'engagement de fournir, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :</p> <p>1. 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</p>
---	--	--

difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur

- 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 à l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 14° 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 les dates d'arrivée.

Art 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'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.

Art 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 retenues comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art 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 tel qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R.211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'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.

Art 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'obtenir un accusé de réception l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées, l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à

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

Art 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 préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, ses 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.

Art R.211-12 - L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R.211-6 après que la prestation a été fournie.

## II. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE MARITIME

### II.1 ACCEPTATION DES CONDITIONS PARTICULIÈRES ET COMMANDE

#### II.1.1 Préambule

Ces Conditions Particulières de vente s'appliquent à toute commande de voyage (ci-après dénommée « la Commande ») effectuée par un non professionnel du voyage (ci-après dénommé « le Client ») auprès de « Les Experts Du Voyage ».

Par Commande, on entend toute demande de réservation soumise par le Client dont la disponibilité est confirmée par « Les Experts Du Voyage » au nom et pour le compte de la compagnie de croisières en charge de la croisière du Client.

Une Commande est régie par les Conditions de Vente en vigueur au jour de la demande de réservation.

Selon le type de prestations vendues, des conditions spécifiques sont susceptibles de s'appliquer.

#### II.1.2 Capacité du client

Le Client atteste avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les Conditions de Vente présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Les présentes conditions font parties intégrantes du contrat de vente. Leur texte peut également être obtenu sur simple demande adressée au siège de la société.

#### II.1.3 Responsabilité du client

Le Client atteste avoir pris connaissance des présentes Conditions de Vente dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations, ainsi que de tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa Commande.

Dès lors, la prise de commande entraîne l'entière adhésion du Client aux Conditions de Vente de « Les Experts Du Voyage ».

#### II.1.4 Traitement de la réservation

Une demande de réservation sera traitée par « Les Experts Du Voyage » après réception :

- du bon de commande dûment validé par le Client, et
- d'un moyen de paiement.

Ces conditions sont cumulatives.

### II.2 PRIX / PAIEMENT

#### II.2.1 Prix

II.2.1.1 Tous les prix sont affichés en Euros. Ils doivent être vérifiés au moment de la demande de réservation. La TVA est toujours comprise. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, nos factures ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

II.2.1.2 Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix.

Sauf stipulation contraire dans un descriptif de voyage, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

- les frais de réservation ;
- les frais de livraison des titres de transport ou carnet de voyage (ceux-ci varient selon le mode de livraison choisie) ;
- tout service antérieur à l'enregistrement lors du départ, ou postérieur au passage sous douane lors du retour ;
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, autres) ;
- les frais de vaccination et de visa ;
- les assurances ;
- les excursions facultatives ainsi que toute prestation non incluse dans le descriptif du voyage ;
- les excédents de bagage ;
- les repas non compris dans la formule de croisière choisie, et ceux consommés lors d'escales ;
- les boissons au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau) ;
- le supplément en cabine individuelle ;

- les frais de service hôtelier (Frais de séjour, frais de service obligatoires à bord de tous les bateaux de croisière sauf mention contraire) à régler directement à bord par carte bancaire ou espèce (de 10€ à 15€ par jour et par personne obligatoire selon destination et compagnie) ;
- les caisses de bord (gratifications et/ou pourboires obligatoires à bord des bateaux de croisières) à régler directement sur place en espèces.

II.2.1.3 En plus des taxes d'aéroport, des taxes portuaires et/ou locales directement perçues lors de la commande, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale ou en dollars US.

II.2.1.4 Le prix des voyages varie notamment selon la date de réservation par le Client, la période d'exécution du voyage, le nombre de participants ou la compagnie aérienne. Nos prix sont des tarifs contractuels. Aucune contestation relative au prix des prestations ne pourra donc être prise en compte dès lors que le Client a effectué la demande de réservation.

II.2.1.5 Tarifs particuliers : Les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments chambres individuelles et les réductions enfants, sont fournis à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, le Client en sera informé avant confirmation de sa demande de réservation.

II.2.1.6 Programme de fidélité : Le client peut obtenir jusqu'à 5% de remise supplémentaire sur le tarif affiché selon sa facturation totale cumulée sur les 3 dernières années et selon les grades suivants :

- 1% de remise si le montant facturé est supérieur à 5 000€
- 2% de remise si le montant facturé est supérieur à 10 000€
- 3% de remise si le montant facturé est supérieur à 20 000€
- 4% de remise si le montant facturé est supérieur à 30 000€



- 5% de remise si le montant facturé est supérieur à 50 000€
- 7% de remise si le montant facturé est supérieur à 70 000€
- 10% de remise si le montant facturé est supérieur à 100 000€

## II.2.2 Frais de réservation

Toute Commande donne lieu à la facturation d'une somme forfaitaire de 11 euros par personne (Frais de Dossier).

Des Frais de Dernière Minute seront dus pour toute demande de réservation effectuée à 7 jours ou moins du départ. Ces frais s'élèvent à 17 euros par dossier, et sont dus en plus des Frais de Dossier précédemment énoncés.

Les Frais de Dossier et les Frais de Dernière Minute sont pris en compte dans le calcul des frais d'annulation.

## II.2.3 Révision des prix

Conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, « Les Experts Du Voyage » se réserve le droit de modifier entre le jour de l'inscription et celui du départ, les prix à la hausse comme à la baisse pour tenir compte de variations significatives :

1. des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement et/ou de débarquement dans les ports et les aéroports ;
2. des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré (les cours de référence des devises sont ceux constatés au 31/12/2014) ;
3. du coût des transports, lié notamment au coût du carburant. Leur variation est alors répercutée au prorata de leur part dans le calcul du prix du voyage réservé (l'indice de référence est le Jet Kerosene Cargoes Cif NWE avec un cours constaté au 31/12/2014).

Une révision de prix ne peut pas intervenir à moins de 30 jours avant le départ.

En cas de hausse significative du prix, estimée par « Les Experts Du Voyage » à plus de 10% du prix total du voyage, le Client peut annuler sans frais sa Commande à condition de le notifier par écrit (courriel à l'adresse [annulation@expertcroisiere.com](mailto:annulation@expertcroisiere.com)) dans les 72 heures suivant la modification de tarif communiquée par « Les Experts Du Voyage ». A défaut, des frais d'annulation tels que prévus à l'article 3.2 sont facturés au Client.

## II.2.4 Moyens de paiement

II.2.4.1 Le Client domicilié en France Métropolitaine peut effectuer son règlement :

- par carte bancaire française (Carte Bleue sauf Visa Electron, Carte Eurocard/Mastercard).
- en espèces, si le paiement est effectué en agence physique et dans la limite de 1.000 euros par dossier.

II.2.4.2 Pour toute Commande à plus de 30 (trente) jours du départ, « Les Experts Du Voyage » peut accepter un règlement par :

- chèque bancaire français (établi à l'ordre de « Les Experts Du Voyage ») ;
- virement (frais de virement bancaire à la charge du Client) ;
- chèques-vacances ANCV : le Client doit effectuer au préalable le versement d'un acompte correspondant au minimum à 30% du montant du voyage par carte bancaire française. Le Client peut également utiliser ses chèques-vacances ANCV pour toute Commande à moins de 30 jours dans la limite du solde restant à payer du montant du voyage après versement de l'acompte, dès lors qu'il règle au préalable sa Commande par carte bancaire et transmet dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de son départ les chèques-vacances ANCV à « Les Experts Du Voyage » (la date de réception de la lettre recommandée faisant foi). A réception, « Les Experts Du Voyage » procédera au remboursement au Client du montant versé en chèques-vacances ANCV.

Nota : si le Client choisit un moyen de paiement autre que la carte bancaire, le traitement de sa demande de réservation

est subordonné à la communication préalable en garantie des coordonnées d'une carte bancaire en cours de validité.

II.2.4.3 Modalités d'envoi relatives aux chèques et chèques-vacances ANCV : le Client doit envoyer sous 48 heures son titre de paiement par lettre recommandée avec AR à l'adresse suivante : « Les Experts Du Voyage ».- Service comptabilité clients croisières – 2 boulevard Victor Hugo, 06000 Nice. Lors de l'envoi, le Client doit préciser par écrit le numéro de dossier ainsi que les nom et prénom du titulaire de la Commande.

II.2.4.4 L'encaissement d'un moyen de paiement par « Les Experts Du Voyage » conditionne le traitement d'une Commande.

Par encaissement d'un moyen de paiement, il faut entendre :

- pour les achats par carte bancaire française, l'enregistrement de coordonnées monétiques valides avec la validation du paiement par le centre des cartes bancaires. L'encaissement pouvant faire l'objet de débit fractionné en fonction du plafond autorisé de votre carte bancaire ;
- pour les achats par virement, la réception de l'attestation de virement effectué par la banque du client ;
- pour les achats par chèque, la réception du chèque signé à l'ordre de « Les Experts Du Voyage ».
- pour les achats par chèques-vacances, la réception des chèques.

Nota : en cas de paiement par carte bancaire, nous vous invitons à vérifier que son plafond est suffisant pour couvrir le montant du règlement de la commande. Dans le cas contraire, « Les Experts Du Voyage » serait dans l'impossibilité de confirmer la Commande et de garantir par la suite la disponibilité de votre demande de réservation à ce tarif.

II.2.4.5 Paiement de votre commande en 4 fois par CB à partir de 350€ d'achats jusqu'à 4000€ avec Oney Bank :

Notre partenaire Oney Bank vous propose une solution de financement



dénommée 4x Oney, qui permet de payer vos achats de 350€ à 4000€ en 4 fois avec votre carte bancaire.

**Conditions :** Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie. Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc... ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

**Modalités de souscription :** Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de cliquer sur le « bouton paiement en 4x Oney par carte bancaire ». Vous êtes alors redirigé vers la page internet 4x Oney de notre partenaire affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider.

Vous saisissez vos informations personnelles ou, si vous disposez d'un compte 3x 4x Oney, vous vous identifiez au moyen des identifiants de connexion liés à votre compte 3x 4x Oney. Vous prenez connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles vous souhaitez souscrire qui vous sont fournies sous format PDF afin que vous puissiez les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter. Vous notifiez ensuite votre acceptation électronique par la case à cocher correspondante. Vous reconnaissez que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales du produit. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Oney Bank. Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit. Oney Bank se

réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 3x 4x Oney. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

**Fonctionnement :** Le paiement en 4 fois par carte bancaire vous permet de régler la commande effectuée sur notre site marchand de la façon suivante :

- un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de votre commande correspondant à un quart de la commande, auquel sont ajoutés des frais correspondants à 2,2% du montant total de la commande (dans la limite de 30€ maximum) ;

- trois mensualités, correspondant chacune à un quart de la commande, prélevées à 30, 60 et 90 jours après.

- Le paiement en 4 fois à partir de 350€ d'achat et jusqu'à 4000€

Exemple : Pour un achat de 400€, apport de 108,80€ puis 3 mensualités de 100€.

Crédit sur 3 mois au TAEG fixe de 19,61%. Coût du financement : 8,80€ dans la limite de 30€ maximum.

Conditions particulières pour les offres promotionnelles ponctuelles :

Pour le paiement en 4 fois sans frais : le coût du financement est de 0% du montant total de la commande. Exemple pour un achat de 400€, apport de 100€, suivi de 3 mensualités de 100€. Crédit d'une durée de 3 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€

Oney Bank - SA au capital de 50 741 215€  
- Siège social : 40 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - www.orias.fr - Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - www.oney.fr

Nota bene: en cas de paiement par carte bancaire, nous vous invitons à vérifier que son plafond est suffisant pour couvrir le montant du règlement de la Commande. Dans le cas contraire, « Les Experts Du Voyage » serait dans

l'impossibilité de confirmer la Commande et de garantir par la suite la disponibilité de votre demande de réservation à ce tarif.

## II.2.5 Conditions de règlement (Sauf conditions spécifiques)

Pour toute Commande à 40 jours ou moins du départ, le règlement de l'intégralité du montant du voyage sera exigé.

Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise des coordonnées d'une carte bancaire tant que l'accord du centre d'autorisation des paiements n'est pas obtenu, le dépôt d'un chèque tant que celui-ci n'est pas débité (sauf chèque de banque), une demande de virement avant confirmation de réception des fonds par notre banque.

Les acomptes et les soldes doivent pouvoir être encaissés dans les 24 heures ouvrés suivant leur date d'exigibilité.

Lorsque les coordonnées d'une carte bancaire ont été fournies en garantie d'un moyen de paiement par le Client, elles permettront d'effectuer le règlement de la somme due si ledit moyen de paiement ne permet pas un encaissement dans les délais définis.

Dans tous les cas, si l'encaissement n'a pas pu être réalisé à l'issue du délai défini, « Les Experts Du Voyage » considère qu'il s'agit d'une annulation du fait du Client. « Les Experts Du Voyage » sera de fait en droit de résilier le contrat aux conditions d'annulations applicables à l'article 3.2. des présentes Conditions de Vente.

II.2.5.1 A plus de 40 jours du départ, la Commande implique le paiement immédiat d'un acompte au minimum égal à 30% du montant total. Le solde est payable au plus tard 40 jours avant le départ.

## II.2.6 Conditions spécifiques de règlement :

Pour toute Commande, le règlement de l'intégralité du montant du voyage sera exigé dans les délais ci-après (sauf

mention contraire sur le contrat faisant foi) pour :

- **Aranui** : 99 jours avant départ
- **Royal Caribbean** : 50 jours avant départ et 95 jours en périodes de Noël & jour de l'An
- **Celebrity Cruises** : 50 jours avant départ et 95 jours en périodes de Noël & jour de l'An
- **Norwegian Cruise Line** : 50 jours avant départ et 95 jours pour les Suites et cabines Garden Villa
- **Ponant** : 101 jours avant départ
- **Hurtigruten** : 100 jours avant départ
- **Holland America** : 100% à la réservation
- **Star Clippers** : 65 jours avant départ et 125 jours pour les traversées océaniques
- **Paul Gauguin** : 101 jours avant départ
- **Cunard** : 70 jours avant départ et 95 jours pour les tarifs SAVE, SAIL et TDM
- **Plein Cap Voyage** : 50 jours avant départ
- **Compagnie Française de Croisières** TARIFS CFC PRIO : 100% à la réservation
- **Disney Croisières** : 85 jours avant départ. Tarifs Restrictif : 100% à la réservation
- **Costa et MSC Croisières** : Aux « Tarif Pind », « Tarif Flash », « Tarif Prêt à Embarquer », « Tarif Isseo », « Tarif Dernières minutes » entraînera le règlement de l'intégralité du montant du voyage au moment de la demande de réservation. Tour du Monde 2024 et 2025 MSC Croisières et Costa Croisières : 99 jours avant le départ.

## II.3 ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

### II.3.1 Annulation d'une demande de réservation

Au titre de l'article L. 111-1 du code de la consommation, « Les Experts Du

Voyage » s'engage à répondre à une demande de réservation dans un délai de 48 heures (hors week-end et jours fériés).

Si le Client procède à l'annulation de sa demande de réservation durant cette période et avant confirmation de sa demande de réservation par « Les Experts Du Voyage », il sera facturé d'une somme forfaitaire de 49 euros par personne.

A défaut d'une réponse dans les 48 heures, le Client a la possibilité d'annuler sans frais sa demande de réservation.

### II.3.2 Annulation d'une Commande

Une Commande est effective après confirmation au Client par « Les Experts Du Voyage » de la disponibilité du voyage.

3.2.1. Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit à la société « Les Experts Du Voyage » via l'espace personnel du client. La date de réception de la demande sera la date retenue pour l'annulation. Elle entraînera la perception au minimum des frais suivants (sous réserve de mentions particulières dans le descriptif du voyage choisi ou sur le bon de commande) :

ATTENTION, la société « Les Experts Du Voyage », après avoir énoncé les frais au client, observe un délai de 48 heures pour maintenir les frais avant que les nouvelles tranches ne s'appliquent.

Si le client ne confirme pas son annulation dans ce délai, alors la demande d'annulation sera considérée comme nulle et le dossier maintenu en l'état.

#### II.3.2.1 A - Frais de traitement

Pour toute annulation effectuée à plus de 7 jours du départ, des frais de traitement d'un montant forfaitaire de 35 euros par dossier sont perçus en supplément des frais d'annulation ou des frais d'annulation spécifiques.

II.3.2.1.1 Le non-respect par le Client de l'échéancier

de paiement sera considéré par « Les Experts Du Voyage » comme une

annulation du fait du Client, sans respect des conditions de forme précisées à l'article 3.2.1 des présentes Conditions de Vente. Dans ce cas, « Les Experts Du Voyage » établira et adressera au Client une facture des frais correspondants.

II.3.2.1.2 Si l'annulation du voyage de l'une des personnes inscrites sur le bon de commande a pour conséquence la réservation d'une cabine individuelle, au lieu d'une cabine double, le supplément devra être réglé avant le départ.

II.3.2.1.3 Dans le cas d'annulation de titres de transports réservés avec le dossier croisière ou de modification de ceux-ci, 100% de frais seront appliqués.

II.3.2.2 B- Frais d'annulations spécifiques

#### Conditions spéciales COVID 19

Toute annulation ou modification concernant un dossier ayant bénéficié d'un avoir établi suite à l'ordonnance du 25 mars 2020 lié au Covid19 sera assujettie à 100% de frais. ( la validité de l'avoir est de 18 mois à partir de sa date d'émission )

En cas de report de dates, les conditions d'annulation et de modification applicables au nouveau dossier sont 100 % de frais.

### II.3.3 Modification avant départ

II.3.3.1 Sont considérées comme des annulations, les demandes écrites du Client aboutissant à :

- Une modification de la ville de départ
- Une modification de destination
- Une modification de la catégorie, du type ou n° de cabine
- Une modification de la date de départ.
- Une modification des noms et/ou prénoms du titulaire du voyage et/ou des accompagnants suite à une erreur d'orthographe ou modification de civilité.

Dans ces hypothèses, le Client est soumis aux conditions définies dans l'article 3.2. des présentes Conditions de Vente.

Nota : toute différence constatée entre les informations fournies relatives à l'identité du titulaire du voyage et ou des

accompagnants lors de la validation du bon de commande et de la fiche d'identité à retourner complétée à la confirmation de Commande constitue une modification et entraîne la perception des frais d'annulation.

Toute annulation ou modification concernant un dossier ayant bénéficié d'un avoir établi suite à l'ordonnance du 25 mars 2020 lié au Covid19 sera assujettie à 100% de frais. ( la validité de l'avoir est de 18 mois à partir de sa date d'émission )

En cas de report de dates, les conditions d'annulation et de modification applicables au nouveau dossier sont 100 % de frais.

Chaque demande d'annulation effectuée pour un dossier ayant bénéficié d'un report de croisière est soumise à 100% de frais.

Dans le cadre des assurances covid armateur souscrites, tout remboursement de notre part entraînera une retenue sous forme de franchise. Cette franchise absolue, déduite du montant de l'indemnisation, ne sera pas restituée au client en cas de sinistre.

Dans tous les cas, le montant des frais d'annulation perçu par « Les Experts Du Voyage » (frais d'annulation + frais de traitement) ne pourra pas excéder le montant du voyage initialement facturé au Client.

« Les Experts Du Voyage » informe le Client de l'existence de contrats d'assurances couvrant les conséquences de l'annulation, précision faite que les assurances ne sont jamais remboursables dans le cadre d'une Commande.

## **II.3.4 Frais d'annulation compagnie COSTA CROISIÈRES:**

II.3.4.1 Tarifs promotionnels (Dernières Minutes, Black Friday, promo de Noël) : 100% de frais en cas d'annulation

II.3.4.2 Tarifs My Cruise, All Inclusive (/Suite) et Super All Inclusive (/Suite)  
10% à plus de 120 jours du départ (minimum 90€ / personne)  
25% de 119 à 91 jours du départ

- 50% de 90 à 61 jours du départ
- 75% de 60 à 40 jours du départ
- 100% à moins de 39 jours du départ

Le Passager qui annule dans les 14 jours précédant le départ ou qui ne se présente pas en temps utile au départ ou bien abandonne le voyage en cours de route pour quelque raison que ce soit n'a droit à aucun remboursement et doit payer le prix dans son intégralité.

II.3.4.3 Pour les Tours du Monde ou les Grandes Croisières Luminosa et Deliziosa en 2024 & 2025 : en cas d'annulation de la croisière par le Passager pour des raisons différentes de celles citées, les pénalités suivantes seront appliquées :

### **LES TOURS DU MONDE (ENTIER OU TRONÇON) OU GRANDES CROISIÈRES**

- Jusqu'à 280 jours du départ : 25%
- De 279 à 100 jours du départ : 35%
- De 99 à 40 jours du départ : 60%
- A moins de 39 jours du départ : 100%

II.3.4.4 Remplacements (Sauf pour les Tours du Monde, Grandes Croisières Luminosa, et les réservations aux Tarifs My Cruise et Dernières Minutes)

Le Passager qui se trouve dans l'impossibilité objective de bénéficier du voyage peut se faire remplacer par une autre personne à condition que : a) le Transporteur en soit informé par écrit au moins 14 jours ouvrés avant la date fixée pour le départ, et qu'il reçoive en même temps la communication des données du cessionnaire ; b) il n'y ait pas de raisons tenant au Passeport, aux visas, aux certificats sanitaires, à l'hébergement en Hôtel, aux services de transport ou autres de nature à empêcher une autre personne que le Passager qui renonce à bénéficier du voyage ; c) le Passager remplaçant verse au Transporteur la somme éventuellement prévue dans le catalogue pour les frais engagés pour procéder au remplacement

Dans ce cas, le Passager devra verser une somme de 90 euros. En outre, il sera

responsable solidairement avec le cessionnaire pour le paiement du solde.

Le billet de transport ne peut être transféré qu'en cas de remplacement dans le contrat, conformément aux paragraphes précédents.

Si le remplacement du Passager n'était pas accepté, par le fournisseur de certains services compris dans le forfait, le Transporteur n'assume aucune responsabilité à cet égard, à l'exception de l'obligation de communiquer cette non-acceptation au Passager en temps utile.

Si le remplacement est dû à des raisons autres que l'impossibilité objective pour le Passager de bénéficier du voyage, ou bien si le Transporteur en est informé après l'expiration du délai prévu il sera considéré comme équivalent à la résiliation du Passager et comme une nouvelle réservation de la part du remplaçant. Le Passager qui résilie sera donc tenu de payer les sommes prévues et le Passager successeur de payer le total du montant dû.

II.3.4.5 Promotions

Au cours de l'année, l'Organisateur peut offrir certaines promotions dont le tarif ne figure pas dans le catalogue. Le tarif et les conditions de ces promotions ne peuvent être déterminés à l'avance. Pour obtenir des informations à ce sujet, les passagers sont invités à consulter leur Agence de Voyages. Les promotions sont soumises à des conditions autres que celles indiquées dans les présentes Conditions Générales.

Le Tarif My Cruise : le Passager peut choisir sa catégorie de cabine, mais pas son numéro ni son emplacement. Le dossier de réservation devra impérativement être confirmé au moment de l'inscription. Ce Tarif, de par sa spécificité, n'est cumulable avec aucune autre réduction, promotion ponctuelle, ainsi que les remises CostaClub Le changement de nom n'est pas autorisé. Pour toute réservation au tarif My Cruise, pour une cabine PMR pour des passagers voyageant avec un fauteuil roulant, merci de consulter votre

Agence de Voyages ou nos conseillers clientèle.

Le Tarif Dernières Minutes, Black Friday, promo de Noël : le passager peut choisir sa catégorie de cabine, mais pas son numéro ni son emplacement. Le dossier de réservation devra impérativement être confirmé au moment de l'inscription. En cas d'achat de croisière avec un « Tarif Dernières Minutes » ou « Black Friday » ou « promo de Noël » : Tout passager résiliant le contrat d'une croisière achetée selon la formule « Tarif Dernières Minutes » ou « Black Friday » ou « promo de Noël », se verra appliquer les pénalités suivantes : 100 % non remboursable, quelle que soit la date de la demande d'annulation. Ce Tarif, par sa spécificité, n'est cumulable avec aucune autre réduction, promotion ponctuelle, ainsi que les remises CostaClub. Le changement de nom n'est pas autorisé. Pour toute réservation au Tarif Dernières Minutes ou Black Friday d'une cabine PMR pour des passagers voyageant avec un fauteuil roulant, merci de consulter votre Agence de Voyages ou nos conseillers clientèle. »

### II.3.5 Frais d'annulation pour MSC CROISIÈRES:

II.3.5.1 pour un séjour de moins 14 nuits (hors yacht club)

- 10% à plus de 120 jours du départ (minimum 90€ / personne)
- 25% de 119 à 91 jours du départ
- 50% de 90 à 61 jours du départ
- 75% de 60 à 40 jours du départ
- 100% à moins de 39 jours du départ

II.3.5.2 Pour un séjour de plus de 14 nuits et plus (hors yacht club et tour du monde)

- Jusqu'à 100 jours avant le départ : 15% (au minimum 90€/personne)
- Entre 99 et 70 jours avant le départ : 35% du montant de la croisière
- Entre 69 et 62 jours avant le départ : 50% du montant de la croisière

- Entre 61 et 41 jours avant le départ : 70% du montant de la croisière
- A moins de 40 jours du départ : 100% du montant de la croisière

II.3.5.3 Pour le tour du monde 2024, 2025 et les Tronçons

- Jusqu'à 280 jours du départ : 25 %
- De 279 à 100 jours du départ : 35%
- De 99 à 69 jours du départ : 60%
- De 69 à 40 jours du départ: 85%
- A moins de 39 jours du départ : 100%

II.3.5.4 Pour le tour du monde 2026

- Jusqu'à 280 jours du départ : 25 %
- De 279 à 100 jours du départ : 35%
- De 99 à 69 jours du départ : 80%
- De 69 à 40 jours du départ: 90%
- A moins de 39 jours du départ : 100%

Concernant les conditions d'annulation relatives au Tour du Monde, un acompte non remboursable de 30% du montant total du voyage sera demandé au moment de la réservation. En cas de non-paiement de l'acompte par le client dans un délai de 7 jours suivant la confirmation du Forfait, la Société se verra dans l'obligation d'annuler le Forfait. Au plus tard 69 jours avant le départ, le client devra régler le solde du séjour. En cas de non-paiement de ce solde, la Société se verra dans l'obligation d'annuler le séjour.

II.3.5.5 Pour tous les séjours en Yacht Club

- Jusqu'à 130 jours avant le départ : 15% (au minimum 150€/personne)
- Entre 129 et 100 jours avant le départ : 35% du montant de la croisière
- Entre 99 et 70 jours avant le départ : 55% du montant de la croisière
- Entre 69 et 40 jours avant le départ : 80% du montant de la croisière
- A moins de 39 jours du départ : 100% du montant de la croisière

Art.5 Les frais de résolution ci-dessus sont appliqués sur l'ensemble du forfait, sauf les primes d'assurance souscrites qui restent à la charge du Passager.

Au cas où une cabine (réservée en cabine double) resterait en occupation après l'annulation par un des Passagers, la Société appliquera les conditions suivantes au Passager occupant la cabine seul : a) il sera demandé au Passager occupant la cabine seul (cabine single) de payer le supplément « single » facturé par la Société pour toute réservation au tarif « Single » ;

b) à défaut, dans le cas où le Passager occupant la cabine seul choisit d'annuler la réservation, ce dernier sera soumis aux frais de résolution, outre la prime d'assurance.

Concernant les conditions d'annulation relatives au Tour du Monde, un acompte non remboursable de 30% du montant total du voyage sera demandé au moment de la réservation. En cas de non-paiement de l'acompte par le client dans un délai de 7 jours suivant la confirmation du Forfait, la Société se verra dans l'obligation d'annuler le Forfait. Au plus tard 69 jours avant le départ, le client devra régler le solde du séjour. En cas de non-paiement de ce solde, la Société se verra dans l'obligation d'annuler le séjour.

Il est entendu que si le Passager abandonne le séjour en cours de route pour quelque raison que ce soit, il n'a droit à aucun remboursement et le prix payé reste acquis.

Le Passager peut demander l'annulation d'une Croisière Combinée, mais une telle annulation sera toujours appliquée à totalité du prix du Contrat, sauf les éventuelles primes d'assurance souscrites qui restent à la charge du Passager. La date de départ prise en compte pour l'application des conditions de vente, de modifications et d'annulation, sera la date de départ de la première croisière de la « Croisière Combinée ».

Le Passager ne sera pas tenu de payer les frais mentionnés ci-dessus si l'annulation



est due à des circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate et affectant significativement l'exécution du Voyages à Forfait ou affectant de manière significative le transport de passagers vers la destination.

Dans le cas d'annulation de titres de transports réservés avec le dossier croisière, 100% de frais de résolution seront appliqués. Dans le cas de modification de ceux-ci, les frais appliqués par les compagnies aériennes/ferroviaires seront facturés.

Modifications du contrat par le passager (hors réservations au Tarif ISSEO !) :

Toute modification est sujette à disponibilité. Lorsque le Passager souhaite résoudre le Contrat, en cas d'indisponibilité de la modification demandée ou de variation trop importante du prix, la résolution sera soumise aux conditions de l'article 5. Les frais de modifications seront en tout état de cause mis à la charge du Passager.

Les frais appliqués seront de 90 euros pour chaque changement de nom, jusqu'à 14 jours ouvrés avant le départ. Toute modification du Contrat demandée à moins de 14 jours avant le départ sera considérée comme une annulation soumise aux conditions d'annulation de l'article 5. Au cas où les changements demandés par le Passager engendreraient l'émission de nouveaux billets de croisière, outre les frais mentionnés ci-dessus, une majoration de 35€ par cabine sera appliquée pour couvrir les frais supplémentaires

### **II.3.6 Frais d'annulation compagnie PONANT et GAUGUIN :**

Pourcentage de frais d'annulation (sur montant de la croisière / hors assurances) - Date d'annulation (en jours ouvrables)

- Jusqu'à 375jrs avant départ : 10% avec un minimum de 250€/pax pour la presta croisière uniquement
- de 374 à 221jrs avant départ : 20% du montant total des prestations

- de 220 à 101jrs avant départ : 35% du montant total des prestations
- Moins de 101jrs avant départ : 100% du montant total des prestations

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

### **II.3.7 Frais d'annulation compagnie CELEBRITY Cruises :**

Pourcentage de frais d'annulation (sur montant de la croisière / hors assurances) - Date d'annulation (en jours ouvrables)

II.3.7.1 Pour les croisières de 14 nuits et moins :

- 70 jours et plus du départ : montant de l'acompte réglé
- de 69 à 51 jours du départ : 70 % du montant total du voyage
- de 50 à 35 jours du départ : 90 % du montant total du voyage
- 34 jours du départ et moins ou non-présentation : 100% du montant total du voyage

II.3.7.2 Pour les croisières de 15 nuits et plus :

- 140 jours et plus du départ : montant de l'acompte réglé
- de 139 à 95 jours du départ : 40% du montant total du voyage
- de 94 à 51 jours du départ : 70% du montant total du voyage
- de 50 à 41 jours du départ : 90 % du montant total du voyage
- 40 jours du départ et moins ou non-présentation : 100% du montant total du voyage

II.3.7.3 Pour les croisières en fête (Noël, jour de l'an, Pâques + Galapagos) :

- 120 jours et plus du départ : 100€ /personne
- de 119 à 35 jours du départ : montant de l'acompte réglé
- de 34 à 25 jours du départ : 50 % du montant total du voyage
- 24 jours du départ et moins ou non-présentation : 100% du montant total du voyage

Le pourcentage s'applique sur le prix de toutes les prestations réservées.

Les assurances contractées ne sont pas remboursées en cas d'annulation.

L'annulation ou la modification du package air-terre doit être sollicitée par écrit 50 jours avant la date de départ du vol.

Toute demande de modification de réservation présentée dans les 50 jours précédents la date de départ entrainera 100% de frais d'annulation. Pour certains packages air-erre où l'émission anticipée des billets d'avion est nécessaire, y compris avant les 50 jours précédant la date de départ, en cas d'annulation, les frais de 100% seront appliqués dès le moment de l'émission des billets cités..

### **II.3.8 Frais d'annulation compagnie NORWEGIAN Cruise Line :**

Pourcentage de frais d'annulation (sur montant de la croisière / hors assurances) - Date d'annulation (en jours ouvrables)

- Plus de 39 jours avant départ : 30%
- De 38 à 25 jours avant départ : 60%
- De 24 à 18 jours avant départ : 85%
- Moins de 18 jours et/ou en cas d'absence du passager (No Show) 100%

II.3.8.1 En cas de confirmation des forfaits Cruisetours, les frais d'annulation suivants seront en vigueur :

- Plus de 39 jours avant départ : 30%
- Moins de 39 jours avant départ et/ou en cas d'absence du passager (No Show) 100%

De plus, NCL se réserve le droit de prélever les frais d'annulation applicables à chaque vol. Sauf mention contraire lors de la réservation, l'annulation d'un vol limité entraînera des frais d'annulation d'un montant équivalent au coût total du vol. Les frais d'annulation applicables aux vols limités seront confirmés au moment de la réservation.

### II.3.9 Frais d'annulation compagnie CROISIEUROPE :

Pourcentage de frais d'annulation (sur montant de la croisière / hors assurances) - Date d'annulation (en jours ouvrables)

#### II.3.9.1 Frais d'annulation des croisières fluviales de la production CroisiEurope :

- Plus de 100 jours avant la date du départ : 200€ H.T. de frais de dossier seront facturés par personne (hormis week-end à thèmes et croisières marchés de Noël cf. ci-dessous)
- De 100 à 70 jours : 30 % du montant total du forfait
- De 69 à 40 jours : 60 % du montant total du forfait
- De 39 à 29 jours : 70 % du montant total du forfait
- De 28 à 19 jours : 85 % du montant total du forfait
- Moins de 19 jours : 100 % du montant total du forfait Pour les croisières fluviales de la production CroisiEurope week-end à thème et Marché de Noël, les frais d'annulation facturés à plus de 100 jours, avant le départ s'élèveront par personne à 100 € H.T., le reste du barème ci-dessus reste inchangé pour ces dites croisières.

#### II.3.9.2 Frais d'annulation des croisières maritimes de la production CroisiEurope :

- Plus de 100 jours avant la date du départ : 350 € H.T. de frais de dossier seront facturés par personne
- De 100 à 70 jours : 50 % du montant total du forfait
- De 69 à 40 jours : 70 % du montant total du forfait
- De 39 à 19 jours : 85 % du montant total du forfait
- Moins de 19 jours : 100 % du montant total du forfait

#### II.3.9.3 Par dérogation aux conditions d'annulation ci-dessus, les frais d'annulation des croisières fluviales et maritimes de la production CroisiEurope pour "Nouvel An" sont les suivants :

- Plus de 100 jours avant la date du départ : 350 € H.T. de frais de dossier seront facturés par personne

- De 100 à 70 jours : 50 % du montant total du forfait
- De 69 à 40 jours : 70 % du montant total du forfait
- De 39 à 30 jours : 85 % du montant total du forfait
- Moins de 30 jours : 100 % du montant total du forfait

#### II.3.9.4 Frais d'annulation des croisières de la production Visages et Fleuves du Monde :

- À plus de 100 jours avant la date du départ : 350 € H.T. de frais de dossier seront facturés par personne
- De 100 à 71 jours : 45 % du montant total du forfait
- De 70 à 41 jours : 60 % du montant total du forfait
- De 40 à 30 jours : 80 % du montant total du forfait
- De 29 à 19 jours : 90 % du montant total du forfait
- Moins de 19 jours : 100 % du montant total du forfait

### II.3.10 Frais d'annulation compagnie PRINCESS Cruises :

Pourcentage de frais d'annulation (sur montant de la croisière / hors assurances) - Date d'annulation (en jours ouvrables)

- Jusqu' à 70 jours avant le départ : 30% (150€ minimum par personne)
- 69-55 jours avant le départ : 40%
- 54-25 jours avant le départ : 70%
- 25-18 jours avant le départ : 90%
- Moins de 18 jours avant le départ et/ou en cas de non-présentation (No show) : 100%

#### II.3.10.1 Princess Deal

- Jusqu' à 55 jours avant le départ : 40% (150€ minimum par personne)
- 54-25 jours avant le départ : 70%
- 24-18 jours avant le départ : 90%
- Moins de 18 jours avant le départ et/ou en cas de non-présentation (No show) : 100%

### II.3.11 Frais d'annulation compagnie CUNARD :

Pourcentage de frais d'annulation (sur montant de la croisière / hors assurances) - Date d'annulation (en jours ouvrables)

- Des frais de traitement de l'annulation s'ajoutent aux barèmes ci-dessous :
- 400 €/cabine pour une croisière d'une durée inférieure ou égale à 7 nuits
- 60 €/cabine pour une croisière d'une durée supérieure à 8 nuits

II.3.11.1 Dès l'inscription et jusqu'à 66 jours avant la date de départ : frais de traitement + 30% du prix du voyage ou 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. En cas de nouvelle annulation, le barème de frais s'applique rétroactivement.

- Entre 65 et 38 jours avant la date de départ : 35% du prix du voyage + frais de traitement
- Entre 37 et 25 jours avant la date de départ : 60% du prix du voyage + frais de traitement
- Entre 24 et 10 jour avant la date de départ : 85% du prix du voyage + frais de traitement
- A moins de 10 jours et/ou non présentation le jour du départ (No show) : 100% du prix du voyage + frais de traitement

II.3.11.2 Tarifs SAVE & SAIL et offres promotionnelles :

Dès l'inscription et jusqu'à 66 jours avant la date de départ : frais de traitement + 30% du prix du voyage ou un seul report autorisé, moyennant des frais administratifs de 250 €/pers. 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. En cas de nouvelle annulation, le barème de frais s'applique rétroactivement. Les frais administratifs et les frais de traitement de l'annulation ne sont pas remboursables

- Entre 65 et 38 jours avant la date de départ : 35% du prix du voyage + frais de traitement
- Entre 37 et 25 jours avant la date de départ : 60% du prix du voyage + frais de traitement

- Entre 24 et 10 jour avant la date de départ : 85% du prix du voyage + frais de traitement
- A moins de 10 jours et/ou non présentation le jour du départ (No show) : 100% du prix du voyage + frais de traitement

II.3.11.3 Ventes Flash : Les offres spéciales Ventes Flash avec restrictions ne sont ni remboursables ni transférables.

Le règlement intégral doit être effectué à la signature du contrat.

II.3.11.4 Dans le cadre du forfait Transatlantique au départ du Havre Acheminement aérien:

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 après accord écrit du client. Les billets ne sont pas modifiables ni remboursables.

II.3.11.5 Prestations terrestres à New York :

- Entre 70 et 41 jours avant le départ : 35% du prix total des prestations
- Moins de 41 jours avant le départ : 100% du prix total des prestations

### II.3.12 Frais d'annulation compagnie AZAMARA :

Pourcentage de frais d'annulation (sur montant de la croisière / hors assurances) - Date d'annulation (en jours ouvrables)

- A plus de 130 jours du départ : 45% du montant de la croisière
- Entre 129 et 81 jours du départ : 60% du montant de la croisière
- Entre 80 à 51 jours du départ : 80% du montant de la croisière
- A moins de 50 jours du départ : 100% du montant de la croisière

### II.3.13 Frais d'annulation compagnie CELESTYAL CRUISES:

Pourcentage de frais d'annulation (sur montant de la croisière / hors assurances) - Date d'annulation (en jours ouvrables)

- Jusqu'à 100 jours du départ 10% avec un minimum de 100€/cabine
- Entre 99 et 40 jours du départ : 40% du montant de la croisière
- A moins de 40 jours du départ : 100% du montant de la croisière

### II.3.14 Frais d'annulation compagnie PLEIN CAP :

Pourcentage de frais d'annulation (sur montant de la croisière / hors assurances) - Date d'annulation (en jours ouvrables)

Pour les croisières fluviales à bord de Sans Souci, les voyages terrestres, les croisières maritimes « Islande et les île du Grand Nord Boréal » - « Terres de Vikings Islande et Norvège » - « Aux confins du Grand Nord le Spitzberg et les Fjords Norvégiens », les croisières en yacht à bord du Ms Cristal et de l'Harmony G

- 150€ par personne de frais de dossier, non remboursables
- de 129 jours à 70 jours avant le départ : 20% du prix du voyage.
- de 69 jours à 55 jours avant le départ : 35 % du prix du voyage.
- de 54 jours à 40 jours avant le départ : 50 % du prix du voyage.
- de 39 jours à 25 jours avant le départ : 70 % du prix du voyage.
- de 24 jours à 18 jours avant le départ : 85% du prix du voyage.
- A moins de 17 jours : 100 % du prix du voyage.

Pour les croisières Maritimes à bord du Ms Hamburg : « Antarctique » - « Canarie, Madère, Açores » - « Magie des Rivages Celtes » - « Les nuits blanches de la Baltique » - « Des Fjords norvégiens au Cap Nord » - « Groenland » - « L'été indien ; La région des grands lacs » - « Les Iles de l'éternel printemps : Canarie et Cap Vert ».

- Plus de 160 jours avant le départ : 20% du prix du voyage.
- Entre 159 et 100 jours : 30% du prix total du voyage.
- Entre 99 et 40 jours : 45% du prix total du voyage.
- Entre 39 et 32 jours : 60% du prix total du voyage.

- Entre 31 et 25 jours : 70% du prix du voyage.
- Entre 24 et 13 jours : 95% du prix du voyage.
- Moins de 13 jours : 100% du prix du voyage.

### II.3.15 Frais d'annulation compagnie RIVAGES du MONDE :

Pourcentage de frais d'annulation (sur montant de la croisière / hors assurances) - Date d'annulation (en jours ouvrables)

- Entre la réservation et 375 jours avant le départ : 10% (au minimum 250€ / personne)
- Entre 374 jours et 170 jours avant le départ : 40% du montant total des prestations
- Entre 169 jours et 70 jours le départ : 60% du montant total des prestations
- Entre 69 jours et 40 jours avant le départ : 85% du montant total des prestations
- A moins de 40 jours avant le départ : 100% du montant total des prestations

### II.3.16 Frais d'annulation compagnie HURTIGRUTEN :

- Plus de 100 jours avant le départ : 35% du montant total des prestations
- De 99 à 70 jours avant le départ : 60% du montant total des prestations
- De 69 à 40 jours avant le départ : 85% du montant total des prestations
- A Moins de 40 jours jusqu'au jour du départ ou non présentation (No show) : 100%

Concernant les offres spéciales : 100% de frais d'annulation s'appliqueront à compter de la date d'inscription.

Une somme de 150 € sera facturée en sus à l'acheteur au titre des frais de gestion du dossier d'annulation.

Afin de pouvoir vous proposer des voyages à forfait au meilleur prix possible, nous sommes amenés à acheter des titres de transport qui ne sont ni modifiables ni remboursables.

Au plus tard 40 jours avant la date de départ, dès la validation du contrat de vente de voyage forfaitaire par les



parties, les titres de transport sont immédiatement émis et ne sont dès lors plus remboursables.

### **II.3.17 Frais d'annulation compagnie STAR CLIPPERS :**

Pourcentage de frais d'annulation (sur montant de la croisière / hors assurances) - Date d'annulation (en jours ouvrables)

#### **II.3.17.1 Croisières Régulières :**

- De 100 à 70 jours avant le départ: perte du dépôt initial + 50€/personne de frais de traitement
- De 69 à 40 jours avant le départ: 60% du coût de la croisière
- A moins de 40 jours avant le départ: 100%

#### **II.3.17.2 Conditions Pour Les Traversées :**

- A plus de 130 jours avant le départ: perte du dépôt initial + 50€/personne de frais de traitement
- De 129 à 100 jours avant le départ: 35% du coût de la traversée
- De 99 à 85 jours avant le départ: 60% du coût de la traversée
- A moins de 85 jours avant le départ: 100%

Aucun remboursement ne peut se faire au-delà des sommes effectivement perçues par Star Clippers. Si des pénalités sont dues concernant les vols, hôtels, excursions ou autres services, elles seront déduites du remboursement. Aucun remboursement n'est prévu pour les passagers ne se présentant pas au départ, ne pouvant pas embarquer ou débarquant en cours de croisière.

### **II.3.18 Frais d'annulation compagnie ARANUI :**

En cas d'annulation, quelle qu'en soit la cause, après confirmation de votre réservation, des frais d'annulation d'un montant de 300€/personne seront facturés

Pourcentage de frais d'annulation (sur montant de la croisière / hors assurances) - Date d'annulation (en jours ouvrables)

II.3.18.1 Conditions d'annulation pour toutes les croisières Marquises et la croisière spéciale Société-Tuamotu :

- Pour toute annulation entre 100 et 71 jours avant la date de départ prévue : 35%
- Pour toute annulation entre 70 et 55 jours avant la date de départ prévue : 45%
- Pour toute annulation entre 54 et 40 jours avant la date de départ prévue : 75%
- Pour toute annulation moins de 40 jours avant la date de départ prévue ou en cas de non-présentation le jour du départ (no show) : 100%

II.3.18.2 Conditions d'annulation pour les croisières spéciales Pitcairn-Gambier et Cook-Australes :

- Pour toute annulation entre 130 et 101 jours avant la date de départ prévue : 35%
- Pour toute annulation entre 100 et 71 jours avant la date de départ prévue : 45%
- Pour toute annulation entre 70 et 30 jours avant la date de départ prévue : 75%
- Pour toute annulation moins de 29 jours avant la date de départ prévue ou en cas de non-présentation le jour du départ (no show) : 100%

### **II.3.19 Frais d'annulation compagnie HOLLAND AMERICA :**

Pourcentage de frais d'annulation (sur montant de la croisière / hors assurances) - Date d'annulation (en jours ouvrables)

II.3.19.1 Alaska (y compris les voyages Terre + Mer), Canada/Nouvelle Angleterre, Caraïbes, Europe (à l'exception des croisières transatlantiques de 30 nuits ou plus, y compris les segments), Hawaï (27 nuits ou moins), Mexique et Canal de Panama, Côte Pacifique et Pacifique Nord Ouest, à l'exception de toutes les croisières de Noël et du Nouvel An :

- Jusqu'à 56 jours avant départ : 30%.
- De 55 jours à 39 jours avant départ : 60%.
- De 38 jours à 26 jours avant départ : 85 %.
- A moins de 25 jours du départ : 100%.

II.3.19.2 Pour les croisières en Asie, en Australie et en Nouvelle-Zélande, les croisières transatlantiques en Europe (d'une durée de 30 nuits ou plus, segments compris), Hawaï, Tahiti et les îles Marquises (d'une durée de 28 nuits ou plus), l'Amérique du Sud, l'Antarctique, Amazon Explorer et les Empires Incas, les croisières de Noël et du Nouvel An, les croisières EXC en profondeur :

- Jusqu'à 84 jours avant départ : 30%
- De 83 jours à 53 jours avant départ : 60%
- De 52 jours à 32 jours avant départ : 85 %
- A moins de 31 jours avant départ : 100%.

II.3.19.3 Pour les voyages autour du monde et les grands voyages, y compris les voyages partiels correspondants :

- Jusqu'à 131 jours avant départ : 10% (au minimum 100€/passager)
- De 130 jours à 101 jours avant départ : 30%
- De 100 jours à 86 jours avant départ : 70%.
- A moins de 86 jours avant départ : 100%.
- L'annulation des croisières avec un tarif spécial "flash" est soumise à une pénalité intégrale, quel que soit le jour où l'annulation a lieu. Les changements de nom ne sont pas autorisés.

II.3.19.4 FORFAITS AU DÉPART DE L'ITALIE COMBINÉS À DES CROISIÈRES :

L'annulation du forfait Best of Alaska comprenant une croisière au tarif spécial "flash" et/ou des billets d'avion au tarif "achat immédiat" et/ou avec des transporteurs à bas prix est soumise à une pénalité intégrale, quel que soit le jour où l'annulation a lieu. Les changements de nom ne sont pas autorisés. En cas d'annulation du forfait Best of Alaska réservé avec d'autres types de tarifs aériens, 250 € (sauf indication contraire au moment de la réservation) par billet seront facturés en plus des pénalités indiquées ci-dessous :

- Jusqu'à 56 jours avant départ : 40%.
- De 55 jours à 39 jours avant départ : 70%

- De 38 jours à 26 jours avant départ : 95%
- A moins de 26 jours avant départ : 100%.

### II.3.20 Frais d'annulation

#### compagnie ROYAL CARIBBEAN :

Croisière de moins de 10 nuits

- Jusqu'à 70 jours : 100€ par personne
- Entre 69 et 40 jours : montant de l'acompte + 100€ par personne
- Entre 39 et 18 jours : 60%
- 17 jours et moins : 100%

Croisière de 10 nuits et plus

- Jusqu'à 80 jours : 100€ par personne
- Entre 79 et 40 jours : montant de l'acompte + 100€ par personne
- Entre 39 et 25 jours : 60%
- 24 jours et moins : 100%

Croisières Noël/ jour de l'an

- Jusqu'à 100 jours : 100 € par personne
- Entre 99 et 40 jours : montant de l'acompte +100€ par personne
- Entre 39 et 30 jours : 60%
- 29 jours et moins : 100%

### II.3.21 Frais d'annulation

#### COMPAGNIE FRANÇAISE DE CROISIÈRES :

##### II.3.21.1 Tarifs Prio

Quelle que soit la date d'annulation : 100% du montant total

##### II.3.21.2 Tarifs Flex et Brochure

- Plus de 80 jours avant la date de départ : 70€ par personne (frais de dossier), sauf Grands Voyages (montant de l'acompte)
- De 79 à 50 jours avant la date de départ : 40% du montant total
- De 49 à 35 jours avant la date de départ : 60% du montant total
- De 34 à 25 jours avant la date de départ : 85% du montant total
- De 24 jours au jour du départ : 100% du montant total

### II.3.22 Frais d'annulation

#### compagnie CARNIVAL :

croisière de 2 et 3 nuits

- de 85 à 66 jours avant le départ : 30% (minimum 200€/personne base double et 350€ base single)
- 65 à 40 jours avant le départ : 70%
- 39 à 25 jours avant le départ : 90%
- à moins de 24 jours avant départ : 100%
- No-show : 100%

#### croisière de 4 et 5 nuits

- de 85 à 66 jours avant le départ : 30% (minimum 250€/personne base double et 450€ base single)
- 65 à 40 jours avant le départ : 70%
- 39 à 25 jours avant le départ : 90%
- à moins de 24 jours avant départ : 100%
- No-show : 100%

#### croisière de 6 et 9 nuits

- de 100 à 66 jours avant le départ : 30% (minimum 350€/personne base double et 650€ base single)
- 65 à 40 jours avant le départ : 70%
- 39 à 25 jours avant le départ : 90%
- à moins de 24 jours avant départ : 100%
- No-show : 100%

#### croisière de 10 nuits ainsi que Alaska, Australie & Europe

- de 100 à 66 jours avant le départ : 30% (minimum 500€/personne base double et 950€ base single)
- 65 à 40 jours avant le départ : 70%
- 39 à 25 jours avant le départ : 90%
- à moins de 24 jours avant départ : 100%
- No-show : 100%

#### Early Saver

#### croisière de 2 et 3 nuits

- jusqu'à 66 jours avant le départ : 30% (minimum 200€/personne base double et 350€ base single)
- 65 à 40 jours avant le départ : 70%
- 39 à 25 jours avant le départ : 90%
- à moins de 24 jours avant départ : 100%
- No-show : 100%

#### croisière de 4 et 5 nuits

- jusqu'à 66 jours avant le départ : 30% (minimum 250€/personne base double et 450€ base single)
- 65 à 40 jours avant le départ : 70%
- 39 à 25 jours avant le départ : 90%
- à moins de 24 jours avant départ : 100%
- No-show : 100%

#### croisière de 6 et 9 nuits

- jusqu'à 66 jours avant le départ : 30% (minimum 350€/personne base double et 650€ base single)
- 65 à 40 jours avant le départ : 70%
- 39 à 25 jours avant le départ : 90%
- à moins de 24 jours avant départ : 100%
- No-show : 100%

#### croisière de 10 nuits ainsi que Alaska, Australie & Europe

- de 100 à 66 jours avant le départ : 30% (minimum 550€/personne base double et 950€ base single)
- 65 à 40 jours avant le départ : 70%
- 39 à 25 jours avant le départ : 90%
- à moins de 24 jours avant départ : 100%
- No-show : 100%

L'assurance voyage souscrite par l'intermédiaire de l'ICO est toujours payable en totalité.

Pour les réservations avec forfaits d'arrivée et de départ, les conditions d'annulation de la compagnie aérienne s'appliquent aux vols.

Ces frais peuvent atteindre 100 %. L'ICO s'efforcera de maintenir les frais d'annulation des vols à un niveau aussi bas que possible et de rembourser au moins les taxes et les frais de réservation à l'inscrit.

rembourser au moins les taxes et les frais de réservation à la personne inscrite. Les dispositions suivantes s'appliquent aux autres éléments des

forfaits d'arrivée et de départ :

Jusqu'à 60 jours avant départ : 60%  
de 59 à 40 jours avant départ : 70%  
à moins de 39 jours avant départ : 100%  
No-show : 100%

### **II.3.23 Frais d'annulation compagnie DISNEY CRUISE LINE :**

#### **Tarif Restrictif**

- Ne permet pas d'option.
- Confirmation immédiate, au moment de la confirmation, vous devez effectuer le paiement à 100 % brut
- -Une fois confirmé, la Réservation entre en frais.
- N'admet pas les changements ou modifications de date de départ, de catégorie ou de noms.

#### **CROISIÈRES DE 1 À 5 NUITS**

- Jusqu'à 55 jours = 30% du total du voyage par Passager
- 54-40 jours = 60 % du total du voyage par Passager
- 39-25 jours = 85% du total du voyage par Passager
- 24 jours ou moins = 100 % du total du voyage par Passager

#### **CROISIÈRES DE 6 /9 NUITS**

- Jusqu'à 66 jours = 30% du total du voyage par Passager
- 65-40 jours = 60% du total du voyage par Passager
- 39-25 jours = 85% du total du voyage par Passager
- 24 jours ou moins = 100 % du total du voyage par Passager

#### **CROISIÈRES DE 10 NUITS OU PLUS**

- Jusqu'à 66 jours = 30% du total du voyage par Passager
- 65-40 jours = 60% du total du voyage par Passager
- 39-25 jours = 85% du total du voyage par Passager
- 24 jours ou moins = 100 % du total du voyage par Passager

Suites, Concierge et Offres

- Jusqu'à 100 jours = dépôt
- 99 à 66 jours = 60%
- 65 à 40 jours = 85%
- 39 ou moins = 100%

En cas de changement de départ/changement de nom d'un des passagers il faudrait étudier avec la compagnie au cas par cas.

### **II.3.24 Frais d'annulation compagnie EXPLORIS :**

- Jusqu'à 190 Jours avant le départ de la Croisière : 400 € par Voyageur et par Croisière, pour la Prestation de Croisière seulement,
- De 190 Jours jusqu'à 85 Jours avant le départ de la Croisière : 40% du montant total des Prestations,
- Moins de 85 Jours avant le départ de la Croisière : 100 % du montant total des Prestations.

### **II.3.25 Frais d'annulation compagnie QUARK EXPEDITIONS:**

- 0 à 15 jours après la confirmation de la réservation : 500€ de frais de dossier par personne
- Jusqu'à 190 Jrs = 1350€ par personne
- 189 à 130jrs = Perte du dépôt (minimum 1350€ par personne)
- 129 à 100jrs = 60%
- 99 à 70jrs = 85%
- 69 à 0jrs = 100%

Les billets d'avion sont 100% non modifiables et non remboursables une fois que les billets ont été émis.

### **II.3.26 Modification après départ**

Tout voyage abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier les billets d'avion à l'aller comme au retour et les croisières. Si le Client a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption du voyage, il devra se conformer aux modalités figurant dans les conditions

générales et particulières de la police d'assurance.

« Les Experts Du Voyage » s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de « Les Experts Du Voyage » :

- toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par « Les Experts Du Voyage » ;

- toute modification des prestations à l'initiative du Client.

### **II.3.27 Cession**

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, le Client pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurance) à un tiers, à condition d'en informer « Les Experts Du Voyage » par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour (15 jours pour une croisière), en indiquant précisément les noms et adresse du (des) cessionnaire(s) et du (des) participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le voyage (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

Préalablement, le cédant ou le cessionnaire sera tenu d'acquitter des frais de cession éventuels demandés par l'armateur et dont le Client sera informé avant l'exécution de la cession.

Dans tous les cas, il sera dû par le Client le montant exact des frais supportés par « Les Experts Du Voyage » sur présentation des justificatifs correspondants. Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession. Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

En cas de modification de date et/ ou de croisière les assurances sont non modifiables, non annulables et entièrement dues.

## II.4 ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DE L'AGENCE

### II.4.1 Annulation

II.4.1.1 Conformément à l'article R. 211-10 du Code du Tourisme, si « Les Experts Du Voyage » se trouve contrainte d'annuler le voyage, elle en informera le Client. Le Client sera alors remboursé par « Les Experts Du Voyage » de toutes les sommes qu'il aura pu verser.

II.4.1.2 Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou tenant à la sécurité des voyageurs, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

II.4.1.3 Les descriptifs peuvent mentionner un nombre minimum de passagers en dessous duquel le prestataire se réserve la possibilité de ne pas assurer la prestation. Dans ce cas, « Les Experts Du Voyage » avertit le Client par tout moyen au plus tard 21 jours avant le départ. Le Client sera alors remboursé par « Les Experts Du Voyage » de toutes les sommes qu'il aura pu verser. Le Client ne peut pas prétendre à des dommages et intérêts. Dans certains cas, la prestation pourra être maintenue malgré l'insuffisance de participants moyennant un supplément de prix qui sera demandé au Client.

II.4.1.4 En cas d'absence de règlement dans les délais contractuels fixés à l'article 2, « Les Experts Du Voyage » se verra contrainte d'annuler le voyage. Cette annulation sera effectuée dans les conditions fixées à l'article 3.2.

### II.4.2 Modification

En raison des aléas toujours possibles dans les voyages et croisières, en particulier à l'étranger, le Client est averti que le descriptif du voyage constitue la règle mais que le Client peut constater et subir des exceptions.

Si des éléments essentiels du voyage doivent être modifiés avant le départ, « Les Experts Du Voyage » en avertira le Client par tous moyens et lui proposera :

- soit la possibilité d'annuler son voyage sans frais,
- soit la possibilité de souscrire à une nouvelle offre.

Le Client devra communiquer son choix par écrit dans les délais suivants :

Date de modification / Délais impartis de réponse:

- Plus de 30 jours avant départ / 72 heures
- De 30 à 15 jours du départ / 48 heures
- A 14 jours ou moins du départ / 24 heures

## II.5 TRANSPORT AÉRIEN

### II.5.1 Généralités

Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de la volonté de « Les Experts Du Voyage ».

« Les Experts Du Voyage » conseille au Client de prévoir des temps de connexions suffisants pour ses correspondances éventuelles, ainsi que d'éviter tout engagement le jour même et le lendemain de ses voyages aller et retour. Pour les packages avec transferts et vols : les clients doivent avoir les portables allumés et des forfaits adaptés selon le continent / pays afin de recevoir d'éventuelles instructions / modifications des vols et transféristes .

### II.5.2 Modifications horaires / Responsabilité du transporteur

« Les Experts Du Voyage » fait appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités.

La responsabilité du transporteur est limitée par les termes et conditions énoncées au contrat de transport figurant sur le billet du Client, et notamment par les dispositions résultant de la convention de Montréal du 28 mai 1999.

La responsabilité de « Les Experts Du Voyage » en cas de dommages et accidents pouvant survenir aux voyageurs, à leurs animaux et à leurs bagages enregistrés, pendant la durée du

vol ou pendant les opérations d'embarquement, de débarquement ou au cours de la période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés, ne saurait être plus élevée que celle de la compagnie aérienne.

« Les Experts Du Voyage » attire l'attention du Client sur le fait que tout voyage en avion, même en France ou dans la zone Schengen, nécessite une pièce d'identité en cours de validité.

Lorsque le pré/post acheminement a été acheté directement par le Client, « Les Experts Du Voyage » décline toute responsabilité.

### II.5.3 Confirmation du vol retour

Le vol retour doit être en principe confirmé sur place par le Client, dans les 72 heures avant le départ, auprès de la compagnie aérienne.

### II.5.4 Perte ou vol de billets

Si le Client est victime d'une perte ou d'un vol de son billet qui n'est pas du fait de « Les Experts Du Voyage », il doit effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à ses frais son retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à sa charge.

Toutefois un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souches de billets rachetés, cartes d'embarquement, etc.).

Par ailleurs, « Les Experts Du Voyage » fera son maximum pour réémettre des billets lorsque cela est possible, en fonction des destinations et des compagnies aériennes. Si la réémission est possible, les frais engendrés resteront à la charge du Client.

Les conditions d'affrètement des avions charters obligent à rappeler que toute place de charter abandonnée ne pourra faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon d'une place sur un vol spécial pour emprunter un vol régulier entraîne



le règlement du prix du billet correspondant.

### II.5.5 Femmes enceintes

Les compagnies aériennes peuvent refuser l'embarquement à une femme enceinte. « Les Experts Du Voyage » ne saurait être tenue pour responsable de cette décision. Le Client doit informer par écrit « Les Experts Du Voyage » de la présence d'une femme enceinte au moins une semaine avant le départ afin que « Les Experts Du Voyage » puisse s'assurer de sa possibilité d'embarquer.

Un certificat médical de bonne santé et sans contre-indication au voyage peut en outre être exigé par certaines compagnies aériennes. Il devra être établi par un médecin au maximum 15 jours avant la date du voyage et ce quel que soit la date du début de la grossesse. Ce certificat devra préciser dans quel mois se situe la grossesse au moment du voyage et mentionner l'absence d'état pathologique.

### II.5.6 Enfants

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'une place attribuée. Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés sont en principe refusés à l'embarquement.

### II.5.7 Bagages / Restrictions et interdictions

**Bagage en cabine** : Chaque compagnie a sa propre politique.

Le plus fréquemment il est admis un seul bagage en cabine par passager dont le total des dimensions (circonférence) n'excède pas 115 cm et dont le poids n'excède pas 5 kg. Ce poids et cet encombrement maximum peuvent être modifiés selon le type d'appareil. Dans tous les cas, le bagage reste sous la responsabilité du Client pendant toute la durée du voyage.

**Bagages en soute** : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment, celle-ci autorise une franchise de 15 kg de bagage par passager sur les vols charters et une franchise de 20 kg sur les vols réguliers.

Les excédents, si autorisés, sont taxés à l'aéroport selon les tarifs applicables par la compagnie aux passagers individuels et restent à la charge du Client. Il est de la responsabilité du Client de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine. Pour mémoire, les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses sont interdits dans les bagages. « Les Experts Du Voyage » invite par ailleurs le Client à visiter le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGCA) et à télécharger le document relatif aux mesures de restrictions sur les liquides contenus dans les bagages en cabine.

« Les Experts Du Voyage » ne peut être tenue pour responsable :

- de tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie et les autorités aéroportuaires.
- de tout refus de la compagnie d'enregistrer ou d'embarquer un bagage.

« Les Experts Du Voyage » ne prendra en charge aucun frais à ce titre. Tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du Client auprès de la compagnie aérienne et éventuellement de l'assureur, si une assurance complémentaire a été souscrite.

### II.5.8 Animaux

Chaque compagnie a sa propre politique en matière d'animaux. En principe, ils sont interdits sur les vols charters. « Les Experts Du Voyage » ne saurait garantir la possibilité d'embarquer pour un animal.

### II.5.9 Taxes aériennes

La non-utilisation totale ou partielle du titre de transport par le

Client n'engendrera pour « Les Experts Du Voyage » aucune obligation de remboursement du prix du titre de transport à l'exception des taxes dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager, sur demande expresse de sa part à l'adresse suivante [taxesaeroports@expertcroisiere.com](mailto:taxesaeroports@expertcroisiere.com).

## II.6 HÉBERGEMENT ET SÉJOUR

### II.6.1 Conditions de l'offre

Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la cabine/chambre à partir de 14 heures le jour d'arrivée et de libérer celle-ci avant 12 heures le jour du départ.

En aucun cas « Les Experts Du Voyage » ne pourra déroger à cette règle. Toute cabine/chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures peut être considérée comme une nuit consommée supplémentaire.

Les prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées. La première et la dernière journée du voyage sont en effet consacrées au transport.

### II.6.2 Classification

Le nombre d'étoiles figurant dans un descriptif correspond à une classification déclarée par les compagnies de croisières pour un navire ou par l'hôtelier. « Les Experts Du Voyage » s'efforce d'informer au mieux le Client sur les conditions de son hébergement. Les appréciations portées sur les descriptifs découlent notamment des appréciations qui sont adressées par les clients.

### II.6.3 Modification des hôtels, bateaux de croisière, circuits, autotours

Dans les hypothèses suivantes - cas de force majeure, raisons de sécurité, fait d'un tiers ou d'un prestataire de « Les Experts Du Voyage », celle-ci peut être dans l'obligation de changer les hôtels ou les bateaux de croisière mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, le Client sera avisé au préalable et les prestataires de « Les Experts Du Voyage » lui fourniront un service dans une catégorie au moins similaire à celle proposée initialement.

Dans certains pays, l'organisation des circuits et autotours peut ponctuellement être modifiée mais les visites et étapes prévues seront respectées. Les fêtes, tant civiles que religieuses, les grèves et les

manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans le déroulement des excursions, dont « Les Experts Du Voyage » ne peut être tenue pour responsable.

#### **II.6.4 Les types de chambres (hôtels)**

Les chambres individuelles comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément.

Les chambres doubles sont prévues soit avec deux lits, soit avec un lit double (peu fréquent).

Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles équipées de lits d'appoint.

#### **II.6.5 Les types de cabines (sur les croisières)**

Les cabines « Standard » (ou cabines intérieures) sont des cabines ne disposant pas de hublot ni de sabord laissant passer la lumière du jour.

Les cabines avec hublot ou sabord (ou cabines extérieures) sont des cabines laissant passer la lumière du jour.

Les cabines individuelles comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément et sont moins bien situées que les cabines doubles.

Les cabines doubles sont prévues soit avec deux lits, soit avec un lit bas et une couchette haute, soit avec un lit double (peu fréquent). Les cabines triples et quadruples sont souvent des cabines doubles équipées de lits d'appoint

Sur les bateaux de croisière, les cabines offrent généralement un espace plus restreint que dans une chambre d'hôtel.

Par ailleurs, pour une classification équivalente en termes d'étoiles, le niveau d'espace et de confort des cabines des croisières fluviales en Egypte est généralement inférieur à celui des hôtels locaux.

Les compagnies de croisières se réservent le droit ou la faculté d'attribuer au Passager une autre cabine que celle fixée avant l'embarquement, à condition qu'elle soit de même catégorie ou de catégorie supérieure.

Dans le cas de « cabine en garantie » le passager peut se voir changer de cabine en cours de croisière. Il sera relogé dans une cabine de même catégorie ou supérieure, la situation de la cabine pourra être différente. Pour les « cabines en garantie » triple ou quadruple, étant donné le nombre limité de cabines de ce type, le passager pourra se voir attribuer deux cabines

#### **II.6.6 Les repas**

Lorsque des repas sont inclus dans la prestation, leur nombre dépend du nombre de nuitées.

- La formule « All inclusive » comprend les repas, les boissons sans alcool et les activités mentionnés dans le descriptif de chaque prestation. En principe, cette formule comprend seulement les boissons alcoolisées produites localement.

- La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et prend fin au petit-déjeuner suivant la dernière nuit.

- La demi-pension débute au petit-déjeuner suivant la première nuit et prend fin au petit-déjeuner suivant la dernière nuit : elle comprend un petit-déjeuner et un repas par jour.

Que ce soit dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

Attention :

- selon les pays, les prestataires ne disposent pas toujours d'eau courante potable. Les frais d'achats de bouteilles d'eau potable sont alors à votre charge.

- « Les Experts Du Voyage » invite les parents d'enfants en bas-âge à emporter la nourriture adaptée à leur alimentation. Une participation financière peut être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou les biberons. Elle sera à régler sur place.

#### **II.6.7 Les activités proposées lors du séjour**

II.6.7.1 Certaines activités proposées peuvent présenter des risques, notamment pour les jeunes enfants.

II.6.7.2 Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par notre prestataire local. La responsabilité de « Les Experts Du Voyage » ne saurait être engagée si ces activités sont supprimées en cas de force majeure ou du fait du Client.

II.6.7.3 La responsabilité de « Les Experts Du Voyage » ne saurait être engagée pour toute activité souscrite par le Client à destination en dehors du forfait.

#### **II.6.8 Photos et illustrations**

« Les Experts Du Voyage » s'efforce d'illustrer ses offres de voyages avec des photos ou illustrations donnant un aperçu réaliste des prestations proposées. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans les descriptifs des voyages ont uniquement pour objet d'indiquer la catégorie ou le degré de standing des prestations concernées.

### **II.7 CROISIÈRES**

#### **II.7.1 Pouvoirs du Commandant de bord ou Skipper (ci-après « le Commandant »)**

Le Commandant d'un bateau possède les plus amples facultés de procéder sans pilote, de remorquer ou d'assister d'autres bateaux 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 bateau pour la poursuite du voyage. Le Client est soumis au pouvoir disciplinaire du Commandant pour tout ce qui concerne la sécurité du bateau et la navigation.

Si, selon le Commandant, 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 bateau, la santé ou l'intégrité du bateau, 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 bateau et la participation à certaines activités.

Le Commandant a la faculté d'exécuter tout ordre ou directive donnés par les gouvernements et autorités de tous les Etats.

Toutes les actions du transporteur ou du Commandant, 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.

## **II.7.2 Contre-indications médicales**

Le Client doit s'assurer qu'il est apte à effectuer une croisière sans mettre en danger sa vie ni 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 lors de la Commande, avant la date d'embarquement. Aucune Commande 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.

Il est possible de réaliser une croisière jusqu'à la 24ème semaine (à la fin de la croisière vous ne devrez pas avoir dépassé la 24ème semaine de grossesse)

à condition de présenter un certificat médical attestant que votre condition physique vous permet de participer au voyage.

Vous devrez vous munir d'un certificat médical, qui DOIT contenir la date de la dernière période menstruelle, la date d'accouchement, et l'aptitude à voyager sur un bateau de croisière.

La compagnie de croisière se dégage de toute responsabilité découlant de l'incapacité de la passagère à réaliser la croisière. Si son état ne lui permet pas d'embarquer ou de suivre la croisière jusqu'à son terme, la passagère enceinte ne pourra prétendre à aucune indemnisation ou remboursement.

Nous vous rappelons que nos navires ne disposent pas de structures d'assistance pour la grossesse ou permettant l'accouchement.

Pour toutes autres compagnies que Costa Croisières ou MSC, nous consulter.

Les compagnies maritimes peuvent exiger un certificat médical d'aptitude à voyager pour les personnes de plus 75 ans

## **II.7.3 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 Client peut dans ces hypothèses être débarqué dans n'importe quel port d'escale sans que la responsabilité de « Les Experts Du Voyage » ne soit engagée. « Les Experts Du Voyage » ne peut pas être tenue de rembourser les jours de croisière non effectués par le passager débarqué, ni de prendre à sa charge les frais occasionnés par ce débarquement.

## **II.7.4 Respect des horaires en escale**

En escale, les horaires d'heure limite de retour à bord et de départ du bateau sont mentionnés dans le journal de bord ainsi qu'à la sortie du bateau de croisière. Il appartient aux passagers de respecter ces horaires. En cas de non-respect de ces horaires et de non-embarquement, aucun remboursement ou dédommagement n'est dû au Client.

## **II.7.5 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 Client possédant de tels produits. « Les Experts Du Voyage » n'est pas responsable des pertes, vols et/ou dégâts sur les objets personnels et/ou bagages du Client (incluant les périodes d'embarquement et de débarquement).

« Les Experts Du Voyage » conseille au Client :

- de souscrire une assurance complémentaire bagage,
- de faire établir un constat qui sera réclamé par la compagnie d'assurance en cas de dommage ou perte.

La responsabilité de « Les Experts Du Voyage » ne peut pas être engagée pour les objets oubliés à bord après le débarquement définitif. Il appartient au Client de vérifier qu'il n'oublie rien dans sa cabine.

« Les Experts Du Voyage » décline toute responsabilité pour l'argent, les documents, les bijoux et autres objets de valeurs conservés ailleurs que dans les coffres-forts prévus sur les bateaux de croisière à cet effet.

## **II.7.6 Modification d'itinéraires et d'horaires**

Toutes les escales et horaires indiqués sont susceptibles d'être modifiés par les compagnies maritimes à tout moment, avant le départ ou pendant la croisière.



En cas de grève, émeute, mauvaises conditions météorologiques ou pour toute autre raison, la compagnie maritime peut à tout moment et sans notification préalable, avancer, retarder un départ ou une escale ou éventuellement changer de bateau 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 Experts Du Voyage » ne saurait être tenue pour responsable de tout manquement au respect des horaires d'arrivée et de départ et ce, quelle que soit l'escale.

Le commandant du bateau possède, en outre, la faculté d'interrompre une croisière, d'en modifier l'itinéraire pour des raisons de force majeure ou pour des exigences de sécurité des passagers ou du bateau. L'exercice de cette faculté n'implique pas de "modification du voyage".

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 alors être inversées, écourtées ou supprimées.

Dans le cas d'annulation, les excursions achetées à bord sont remboursées. Aucune autre indemnité n'est due. Les vents forts 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.

### **II.7.7 Responsabilité des Clients**

Chaque Client (ou s'il est mineur, ses parents ou tuteurs) est responsable et s'engage à dédommager la compagnie pour tout dégât sur le bateau, son mobilier, son équipement ou toute propriété du bateau, 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.

### **II.7.8 Enfants / Mineurs**

Pour des raisons de sécurité, certaines compagnies n'acceptent pas à bord les enfants en bas âge. Le Client devra à cet effet se renseigner lors de la Commande, et au plus tard avant la date d'embarquement.

Certaines compagnies considèrent comme mineures les personnes âgées de moins de 21 ans. Elles ne sont pas autorisées à voyager seules à bord et doivent être accompagnées par des parents ou des adultes de plus de 25 ans dont ils doivent partager la cabine et qui assument toutes les responsabilités à leur égard. Une vérification de l'âge du passager peut être demandée par le personnel de bord.

### **II.7.9 Pourboires / Caisnes de bord**

Les pourboires au personnel de bord sont une tradition maritime. Une somme variable par jour et par personne (adulte et enfant) sera à régler sur place, généralement en espèces, et couvre le service à bord.

### **II.7.10 Frais hôteliers MSC Croisières**

Des frais hôteliers obligatoires s'appliquent à bord de la compagnie MSC Croisières. Montants à titre indicatif : 12€ par jour et par adulte et 6€ par jour et par enfant à partir de 2 ans.

### **II.7.11 Forfait de séjour Costa Croisières**

Des forfaits de séjour obligatoires s'appliquent à bord de la compagnie Costa Croisières. Montants à titre indicatif : 10€ par jour et par personne à partir de 14ans.

## **II.8 PLONGÉE**

### **II.8.1 Santé**

Avant le départ, le Client s'engage à fournir un certificat médical de non-contre-indication à la pratique de la plongée sous-marine, de moins de 3

mois. En cas de problème survenu après la délivrance du certificat médical, le Client s'engage à prévenir le responsable du centre de plongée. Dans ce cas, le responsable du centre peut demander un examen médical complémentaire et si nécessaire refuser au Client la pratique de la plongée. Cette situation n'ouvre aucun droit à remboursement.

### **II.8.2 Plongée**

Avant le départ, le Client s'engage à indiquer son niveau de plongée (brevet, carnet de plongées, autres). Il devra également présenter ces documents au responsable du centre de plongée qui pourra proposer une plongée de réadaptation, si le Client n'a pas pratiqué la plongée depuis une longue période (6 mois voire 1 an selon le pays et la difficulté de la plongée).

Les plongeurs doivent fournir leur propre équipement de plongée, excepté la bouteille et les plombs qui sont fournis par le centre de plongée. L'équipement du plongeur est utilisé sous son entière responsabilité.

Le responsable du centre de plongée pourra refuser au Client la pratique de la plongée dans les cas suivants :

- refus du Client d'effectuer une plongée de réadaptation ;
- non-présentation des documents indiquant son niveau de plongée ;
- équipement de plongée jugé dangereux ou inadapté
- niveau de plongée du Client insuffisant ;
- manquement par le Client aux règles en vigueur dans le centre de plongée.

Dans ces hypothèses, la décision du responsable du centre de plongée n'ouvre droit à aucun remboursement.

Les plongées pourront être annulées par le responsable du centre en cas de force majeure (notamment conditions météorologiques ou catastrophes naturelles). Cette situation n'ouvre aucun droit à remboursement, même si le contrat précise un nombre précis de plongées incluses dans le prix.

## **II.9 FORMALITÉS**

Pour bien préparer votre voyage, et quelle que soit votre nationalité, nous

vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites Internet [diplomatie.gouv.fr](http://diplomatie.gouv.fr) et [action-visas.com](http://action-visas.com), sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits.

L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent.

Formalités Selon les pays visités, les autorités locales exigent des formalités particulières, vous pouvez vous informer sur : [diplomatie.gouv.fr](http://diplomatie.gouv.fr), <https://www.action-visas.com/>, [travelsante.com](http://travelsante.com).

Pour les non-ressortissants de l'Union Européenne, contacter impérativement les autorités compétentes (Ambassades et Consulats) du ou des pays des destinations.

Au sein de l'Union européenne (UE), la carte nationale d'identité en cours de validité est suffisante pour voyager. Hors UE, la plupart des Etats exigent un passeport valide plusieurs mois après la date prévue de retour en France. Adressez-vous en temps utile à votre préfecture pour son renouvellement éventuel.

#### **Cartes Nationales d'Identité Prorogées :**

A partir du 1er janvier 2014, les cartes nationales d'identité sécurisées délivrées à des majeurs entre le 2 janvier 2004 et le 31 décembre 2013 auront automatiquement une durée de validité étendue de 5 ans, sans modification matérielle du titre. Ainsi, la carte d'une personne majeure au moment de la délivrance portant comme date de fin de validité le 23 avril 2014 sera en réalité valable jusqu'au 23 avril 2019.

De façon à éviter tout risque de refus à l'embarquement, il vous est fortement recommandé de privilégier l'utilisation d'un passeport valide à une CNI portant une date de fin de validité dépassée, même si elle est considérée par les autorités françaises comme étant toujours en cours de validité.

Attention : Titre ou carte de séjour non accepté

Tours du Monde MSC Croisières 2023-2024 : Passeport valable 1 an après la date de départ.

Visas : (Voir rubrique ci-dessous)

Nous vous rappelons qu'il appartient à chaque passager de se renseigner sur les formalités douanières à effectuer avant votre départ et ce, pour chaque pays visité.

Vous pouvez vous informer sur :

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/>  
<https://www.action-visas.com/>  
<https://www.travelsante.com/fr/>

Mineurs :

L'enfant mineur qui voyage seul ou avec ses parents doit être muni (en fonction du pays de destination) : - Soit de sa carte nationale d'identité (notamment pour les pays de l'UE et de l'espace Schengen) ; - Soit de son passeport ;

- Soit de son passeport revêtu d'un visa.

S'agissant des documents exigés par le pays de destination, il est recommandé de consulter l'ambassade ou le consulat du pays de destination, d'une part, ainsi que la Fiche « Conseils aux voyageurs » correspondante, d'autre part.

Les mineurs non accompagnés de ses deux parents : Certains pays peuvent exiger la preuve que l'autre parent autorise le voyage, sous la forme d'un simple courrier sur papier libre accompagné de la photocopie de leur CNI ou passeport ou via le formulaire en ligne <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R46121>. Il en va de même pour les mineurs accompagnés par leur famille (ex: grands-parents) et ne voyageant pas avec leurs parents. Il revient aux parents de s'informer des formalités administratives à accomplir par leurs enfants et de prouver le cas échéant qu'ils détiennent l'autorité

parentale, notamment en cas de patronyme différent de celui de l'enfant.

Si un visa est nécessaire, prenez contact en temps utile avec les services consulaires étrangers en France, car il peut être nécessaire de disposer d'un délai suffisant pour produire certains documents selon les pays (formulaire, photographie, extrait de casier judiciaire, relevé bancaire, billet de transport aller et retour, etc).

Documents d'identité et Visas :

Il est obligatoire de vérifier avant le départ que :

- Vous êtes bien en possession du document d'identité requis pour la croisière choisie,
- Que sa validité est suffisante pour votre voyage
- Et la nécessité d'éventuels visas touristiques (à obtenir en France, auprès des autorités consulaires, avant le départ).

Une nouvelle vérification à proximité de la date de départ est nécessaire pour parer les éventuelles modifications de réglementations intervenues pour les pays d'escale des itinéraires présentés.

Non Ressortissants de l'Union Européenne :

Veillez contacter IMPÉRATIVEMENT les autorités compétentes (Ambassades et Consulats) du ou des pays inclus dans votre voyage. Les formalités ci-dessous sont destinées aux passagers de nationalité Française. La société Les Experts du voyage décline toute responsabilité en cas de refus d'embarquement si vous n'êtes pas en règle par rapport aux démarches à effectuer pour votre voyage.

Vous devez vérifier la validité de votre document d'identité et la nécessité d'éventuels visas auprès des autorités compétentes.

Si vos documents ne sont pas conformes, vous ne pourrez pas embarquer, ni prétendre à aucun remboursement.

Les ressortissants français, résidant en France :

Passeport valide pour les pays visités pendant la croisière ou carte nationale d'identité valide, selon les indications fournies dans les programmes de voyage.

N.B. : Votre document d'identité peut vous être demandé à l'embarquement par l'Officier de bord qui le conservera durant toute la croisière afin de le présenter aux différentes autorités portuaires. En cas de nécessité, votre pièce d'identité vous sera temporairement restituée.

Les Formalités à date ci-après s'appliquent aux RESSORTISSANTS FRANÇAIS uniquement. Pour bien préparer votre voyage, et quelle que soit votre nationalité, nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites Internet [diplomatie.gouv.fr](http://diplomatie.gouv.fr) et [action-visas.com](http://action-visas.com), sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits. L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent. Selon les pays visités, les autorités locales exigent des formalités particulières, vous pouvez vous informer sur : [diplomatie.gouv.fr](http://diplomatie.gouv.fr), [action-visa.com](http://action-visa.com), [travelsante.com](http://travelsante.com).

Pour les non-ressortissants de l'Union Européenne, contacter impérativement les autorités compétentes (Ambassades et Consulats) du ou des pays des destinations.

TOUTES LES FORMALITÉS CI-ÉCRITES SONT SUSCEPTIBLES DE MODIFICATIONS. DE CE FAIT, IL EST DE VOTRE RESPONSABILITÉ DE REVÉRIFIER PRÉALABLEMENT LES RÈGLES EN VIGUEUR AVANT VOTRE DÉPART.

### II.9.1 Afrique du Sud

Tous les hôtes de moins de 18 ans voyageant par un port d'entrée sud-africain doivent fournir les documents suivants :Un certificat de naissance valide contenant les détails personnels des deux parents, y compris,

au minimum, leurs numéros d'identification et leurs noms complets.Les enfants de moins de 18 ans voyageant sans leur(s) parent(s) doivent fournir des documents supplémentaires pour prouver leur consentement.Exigences pour les enfants voyageant par les ports d'entrée sud-africains sur le site suivant : [www.dha.gov.za](http://www.dha.gov.za)

### II.9.2 Arabie Saoudite

Un e-Visa de transit est demandé pour entrer dans le pays en payant une taxe de 50,00 USD en cliquant sur le lien ci-dessous : <https://visa.mofa.gov.sa/Si> les hôtes n'ont pas de visa de transit, ils peuvent rester à bord pendant l'escale. Pur un embarquement depuis l'Arabie Saoudite, l'e-VISA doit être imprimé en 3 copies papier. Le prix est d'environ 128 USD / personne (Il est également possible de demander un visa à l'arrivée au même prix.)

### II.9.3 Australie

Les ressortissants français doivent être en possession d'une autorisation électronique de voyage (eVisitor) ou d'un visa. Les autorités australiennes ont généralisé le visa électronique (e-visa). Aucune vignette n'est apposée dans le passeport, la délivrance du visa demandé étant notifiée par messagerie électronique (courriel précisant la date de délivrance ainsi que les caractéristiques du visa).

### II.9.4 Chine, Indonésie, Vietnam

Pour les escales au Vietnam, en Chine et en Indonésie, un visa de transit, dont s'occupent en général les compagnies de croisière, est obligatoire et sera facturé dans le cadre de vos dépenses à bord. Les croisières dont l'embarquement a lieu en Chine nécessitent un visa touristique multiple que vous pouvez demander au Consulat de Chine avant votre départ. Renseignez-vous au sujet des autres exigences et des changements éventuels en matière de visa au moment de votre réservation.

### II.9.5 Égypte

Demander un e-Visa à entrée unique avant le départ (25 USD / personne). Si

embarquement en Égypte, et si les hôtes ne sont pas en mesure de se procurer le visa à entrées multiples en ligne avant le départ, ils peuvent acquérir la première vignette de visa d'entrée directement à l'aéroport d'Hurghada dans les bureaux du gouvernement, en payant l'équivalent de USD 25,00. La deuxième vignette de visa d'entrée requise à la fin de la croisière, lorsque le navire retourne en Égypte, doit être achetée directement à bord au prix de 29 euros. Cette solution alternative n'est pas valable pour les nationalités nécessitant un visa pré-émis par une ambassade ou un consulat.

### II.9.6 Dubai, Abu Dhabi, Qatar et Oman

Un "visa électronique de transit par mer de 96 heures" est nécessaire pour entrer dans le pays en payant des frais d'administration/assurance à partir de 22,00 USD (selon l'assurance choisie), dont le lien est : <https://visa.mofa.gov.sa/> Il est fortement recommandé de demander et de recevoir le "e-Visa Transit by sea 96hrs" avant l'embarquement du navire et d'utiliser la carte de crédit bancaire VISA ou MASTERCARD et d'en imprimer une copie papier.Tous les hôtes peuvent également demander un visa touristique à leur arrivée au bureau de l'immigration du terminal de croisière dont le prix est de 128 USD.Si les hôtes ne souhaitent pas descendre à terre, ils peuvent rester à bord pendant l'escale et aucun paiement de visa n'est nécessaire.

### II.9.7 États-Unis

Pour les voyages incluant une escale ou transit aux États-Unis, les passagers doivent tous (adultes et enfants) être obligatoirement en possession d'un passeport valide au minimum 6 mois après le retour de la croisière et conforme au programme « Visa Waiver ». Les mineurs doivent également être en possession de leur propre passeport à lecture optique ou électronique valide au minimum 6 mois après le retour de la croisière (dans les mêmes conditions que les adultes): l'enregistrement des mineurs sur le passeport des parents n'est pas considéré comme valable. Selon

les dispositions du «US Department of Homeland Security» en vigueur nous vous rappelons que : Au moins 72 heures avant le départ, pour se rendre aux états-Unis sans visa, les passagers devront nécessairement formaliser leur demande sur le site ESTA (Electronic System for Travel Authorization - <https://esta.cbp.dhs.gov>); Cette procédure est payante depuis 2010 (14 USD / pers.) Le numéro d'identification de l'autorisation sera demandé lors du départ pour les états-Unis. Tous les passagers munis d'un passeport en cours de validité délivré avant l'introduction du passeport à lecture optique ou d'un passeport ne remplissant pas les conditions ci-dessus devront demander un visa non-immigrant pour les états-Unis.

A noter : les voyageurs qui se sont rendus à Cuba depuis le 12 janvier 2021 ou qui souhaitent y voyager avant un séjour aux Etats-Unis ne sont plus éligibles à l'Está. Il vous faudra demander un visa même si vous aviez un Está en cours de validité. Dans tous les cas, il est absolument nécessaire de vérifier les formalités requises pour votre croisière et leurs possibles évolutions auprès des autorités compétentes. Vous trouverez également des informations sur le site de l'ambassade américaine en France : <https://fr.usembassy.gov/fr/visas-fr>

### II.9.8 Inde

Vous devrez obtenir un visa touristique auprès de l'ambassade ou sur le site : <https://services.vfsglobal.com/fra/fr/ind/>. En raison de la nouvelle réglementation mise en place par les autorités indiennes, la demande de visa devra comporter le formulaire « 2-MONTH RULE EXEMPTION REQUEST ON ACCOUNT OF NEIGHBOURING TOURISM », qui peut être téléchargé sur le site Internet : <https://services.vfsglobal.com/fra/fr/ind/>. Ce formulaire n'est obligatoire que si durant les 2 mois précédant votre croisière, vous avez déjà effectué un séjour en Inde.

### II.9.9 Jordanie

Toutes les personnes en transit recevront un tampon d'entrée gratuit pour le jour de l'escale.

### II.9.10 Mozambique

Tous les clients en transit peuvent acheter à bord le visa Moz à USD 50,00.

### II.9.11 Qatar

L'Autorité sanitaire du Qatar exige, avec effet immédiat, que tous les passagers arrivant au Qatar soient couverts par une assurance maladie obligatoire délivrée par une compagnie d'assurance locale enregistrée auprès du MOPH (Ministry Of Public Health). Cette assurance peut être souscrite en ligne uniquement par carte de crédit sur ce lien: <https://www.moph.gov.qa/english/derpartments/policyaffairs/hfid/hirs/insurancecompanies/Pages/default.aspx> Vous pouvez choisir parmi les 9 compagnies listées au coût de 50,00 Ryals qatariens, équivalent à € 13,00 par personne.

### II.9.12 Russie

Pour l'escale à Saint-Pétersbourg, il sera établi à l'arrivée du navire un visa collectif, valide pour les passagers participant aux excursions. Si vous souhaitez descendre à terre non accompagné, vous aurez besoin d'un visa individuel que vous pourrez obtenir dans un consulat de Russie en France. Pour en savoir plus : <https://france.mid.ru/index.php/fr/informations-consulaires/visas>

### II.9.13 Sri Lanka

Les voyageurs souhaitant effectuer des séjours touristiques inférieurs à 90 jours ne sont autorisés à entrer dans le pays que sur présentation d'une autorisation (Electronic Travel Authorisation - ETA), payante. Pour des séjours inférieurs à 30 jours, la demande peut être effectuée sur Internet ([www.eta.gov.lk](http://www.eta.gov.lk), site officiel comportant une version française et qu'il convient d'utiliser à l'exclusion de tout autre). Il est possible de soumettre sa demande d'ETA à l'arrivée à l'aéroport international Bandaranaike ([https://www.eta.gov.lk/slvisa/visa/info/apply.jsp?locale=fr\\_FR#byapp](https://www.eta.gov.lk/slvisa/visa/info/apply.jsp?locale=fr_FR#byapp)).

### II.9.14 Turquie

Afin d'éviter tout problème d'entrée ou de sortie du territoire turc, les mineurs voyageant non-accompagnés par leurs parents : doivent être munis d'un passeport dont la durée de validité devra dépasser d'au moins 150 jours la date de l'entrée en Turquie ; doivent être munis, à défaut de passeport, d'une carte nationale d'identité dont la durée de validité devra dépasser d'au moins 150 jours la date de l'entrée en Turquie, d'une part, et d'une autorisation de voyage établie et signée par le(s) parent(s), d'autre part. Cette autorisation de voyage peut être rédigée grâce au formulaire mis en ligne sur le site [service-public.fr](http://service-public.fr). En outre, en prévision de leur retour en France, les binationaux franco-turcs doivent veiller à se munir d'un document de voyage français (passeport ou carte nationale d'identité) en cours de validité.

## II.10 LIVRAISON / PRÉSENTATION DES DOCUMENTS DE VOYAGE

### II.10.1 Documents de voyage

Les documents de voyage sont en principe adressés par « Les Experts Du Voyage » au Client par voie électronique au nom et pour le compte de l'armateur en charge de la croisière.

Ponctuellement, ils peuvent être adressés par voie postale ou par des transporteurs privés.

Dans le cas où leur envoi implique des frais supplémentaires, ceux-ci sont communiqués lors de la Commande et restent à la charge du Client.

« Les Experts Du Voyage » ne pourra pas voir sa responsabilité engagée en cas d'un défaut de livraison dû à un cas de force majeure.

Le Client sera informé des différentes options de livraison au moment de la confirmation de sa Commande.

### II.10.2 Impression des Documents de voyage

Les documents de voyage (convocation, bon d'échange) transmis par « Les



Experts Du Voyage » au nom et pour le compte de la compagnie de croisières en charge de la croisière doivent être obligatoirement imprimés et conservés par le Client. Le Client devra être en mesure de présenter ces justificatifs tout au long de son séjour tant sur les sites d'embarquement (aéroport, gare, port) \* que sur les lieux de villégiature pour l'hébergement (hôtel, résidence)\* et les autres prestations éventuelles (excursions, location de voiture, activités sportives et de loisir)\*.

\* exemples non limitatifs

« Les Experts Du Voyage » ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences d'une absence de présentation par le Client des documents de voyage à nos prestataires.

## II.11 FORCE MAJEURE

On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le Client, soit ses accompagnants, soit « Les Experts Du Voyage » ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat.

Il en sera notamment ainsi en matière de (d')

- grève des moyens de transport, du personnel hôtelier, des aiguilleurs du ciel
- insurrection et émeute
- prohibition quelconque édictée par les autorités publiques ou gouvernementales
- conditions climatiques, géographiques, sanitaires ou politiques susceptibles de mettre en péril la vie du Client.

## II.12 RÉCLAMATIONS

Pour un traitement rapide de votre dossier, toute réclamation doit être adressée à « Les Experts Du Voyage » par lettre recommandée dans les 30 jours suivant le retour du voyage concerné à l'adresse suivante : « Les Experts Du Voyage » – 2 boulevard Victor Hugo, 06000 Nice .

Après avoir saisi le service Qualité et à défaut de réponse satisfaisante, le client

peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV Médiation tourisme Voyage - BP80303 - 75823 Paris cedex 17) quand toutes les voies de recours interne auront été épuisées. Les modalités de saisine du médiateur du Tourisme et autres informations pratiques sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Nous vous recommandons pour tout problème lié à une inexécution ou une mauvaise exécution des prestations sur place lors du séjour de le signaler aussitôt au réceptif local.

## II.13 RESPONSABILITÉ CIVILE

Une assurance est souscrite à titre principal auprès de la compagnie Hiscox (19, rue Louis le Grand \_ 75002 Paris), couvrant la Responsabilité Civile Professionnelle (RCP), notamment les dommages corporels, matériels et immatériels confondus à hauteur de 8.000.000 d'euros par année d'assurance.

La notion de responsabilité civile (accident, incendie, vol, autres) varie suivant la législation des pays concernés : il est conseillé aux voyageurs de se garantir individuellement par une assurance complémentaire à celles éventuellement achetées par notre intermédiaire.

## II.14 INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations communiquées sur le Site permettent notamment à « Les Experts Du Voyage », ainsi qu'à ses Partenaires, de traiter et exécuter les commandes passées sur le Site.

En application de la Loi 78-17 du 6 janvier 1978, dite Informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données le concernant (article 38 à 40). Ce droit s'exerce auprès de « Les Experts Du Voyage » en son siège. Afin que « Les Experts Du Voyage » puisse satisfaire cette demande, il appartient au Client de faire parvenir les éléments nécessaires à son identification (civilité, nom, prénom, adresse, code postal, ville, pays).

En tant que Client, vous êtes également susceptible de recevoir nos offres commerciales. Vous pouvez demander à ne plus recevoir ces offres à tout moment en cliquant sur ce « se désinscrire » en bas de chacun de nos E-mailing. L'acheteur donne son accord à « Les Experts Du Voyage » pour utiliser ses données personnelles dans le but de l'inscrire aux programmes de fidélité des différents armateurs.

Le Client est informé que sa conversation avec les agents de vente peut être écoutée ou enregistrée à l'aide d'un système déclaré à la CNIL, et ce dans le seul but d'assurer un service de qualité. La durée de conservation des enregistrements n'excède pas un mois.

La survenance d'un impayé entraînera l'inscription des coordonnées du Client, en rapport avec la Commande qui est à l'origine de cet impayé, au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par « Les Experts Du Voyage » et placé sous sa responsabilité.

## II.15 DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions de Vente sont soumises au droit français et en particulier au Code du Tourisme. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux Français.

## II.16 DISPOSITIONS FINALES

Le fait que « Les Experts Du Voyage » ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions de Vente ne pourra être interprété comme valant renonciation par « Les Experts Du Voyage » à s'en prévaloir ultérieurement.

D'une manière générale, les présentes Conditions particulières de « Les Experts Du Voyage » prévalent sur celles de l'armateur en charge de la croisière.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions de vente serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Le Client reconnaît être informé qu'en application de l'article L.

121-21-8 du code de la consommation, l'ensemble des prestations proposées sur le Site par « Les Experts Du Voyage » ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-21 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

### III. CONDITIONS PARTICULIERES DE LOCATION DE BATEAUX SANS PERMIS

#### III.1 APTITUDE

Le capitaine de bord doit être majeur et est responsable du matériel qui lui est confié ; il s'engage à ce qu'en toutes circonstances la personne amenée à prendre les commandes du navire, soit celle tributaire de la carte de plaisance. Il se déclare informé : des échéances et exclusions de garanties opposables au titre de la police d'assurance applicable au bateau. Le loueur se réserve le droit de refuser la prise en charge d'un bateau à tout locataire qui ne serait pas à même d'en assurer la responsabilité. Dans ce cas, il vous sera proposé un remboursement du montant du séjour à l'exclusion de toute indemnité quelle qu'elle soit. **Pour toute location, il est impératif que l'équipage soit composé au minimum de 2 adultes.**

#### III.2 INSCRIPTION / RÉSERVATION / RÈGLEMENT

La réservation est effective à la confirmation par la société de location, dès réception de la fiche de réservation accompagnée d'un acompte de 40 % du montant total de la location. Un règlement échelonné peut être étudié à la demande. LE SOLDE DOIT ETRE VERSE 6 SEMAINES AVANT LE DEPART. Pour tout règlement en provenance de l'étranger, les frais occasionnés seront à la charge du locataire.

##### III.2.1 Moyens de paiement

###### III.2.1.1 Principe

Le Client domicilié en France Métropolitaine peut effectuer son règlement :

- par carte bancaire française (Carte Bleue sauf Visa Electron, Carte Eurocard/Mastercard).
- en espèces, si le paiement est effectué en agence physique et dans la limite de 1.000 euros par dossier.

###### III.2.1.2 Dérogations

Pour toute Commande à plus de 6 semaines du départ, « Les Experts Du

Voyage » peut accepter un règlement par :

- chèque bancaire français (établi à l'ordre de « Les Experts Du Voyage ») ;
- virement (frais de virement bancaire à la charge du Client) ;
- chèques-vacances ANCV : le Client doit effectuer au préalable le versement d'un acompte correspondant au minimum à 40% du montant du voyage par carte bancaire française. Le Client peut également utiliser ses chèques-vacances ANCV pour toute Commande à moins de 6 semaines dans la limite du solde restant à payer du montant du voyage après versement de l'acompte, dès lors qu'il règle au préalable sa Commande par carte bancaire et transmet dans un délai maximum de 6 semaines à compter de la date de son départ les chèques-vacances ANCV à « Les Experts Du Voyage » (la date de réception de la lettre recommandée faisant foi). A réception, « Les Experts Du Voyage » procédera au remboursement au Client du montant versé en chèques-vacances ANCV.

Nota : si le Client choisit un moyen de paiement autre que la carte bancaire, le traitement de sa demande de réservation est subordonné à la communication préalable en garantie des coordonnées d'une carte bancaire en cours de validité.

III.2.1.3 Modalités d'envoi relatives aux chèques et chèques-vacances ANCV : le Client doit envoyer sous 48 heures son titre de paiement par lettre recommandée avec AR à l'adresse suivante : « Les Experts Du Voyage ».- Service comptabilité clients croisières – 2 boulevard Victor Hugo, 06000 Nice.

Lors de l'envoi, le Client doit préciser par écrit le numéro de dossier ainsi que les nom et prénom du titulaire de la Commande.

III.2.1.4 L'encaissement d'un moyen de paiement par « Les Experts Du Voyage »

conditionne le traitement d'une Commande.

Par encaissement d'un moyen de paiement, il faut entendre :

- pour les achats par carte bancaire française, l'enregistrement de coordonnées monétiques valides avec la validation du paiement par le centre des cartes bancaires. L'encaissement pouvant faire l'objet de débit fractionné en fonction du plafond autorisé de votre carte bancaire ;
- pour les achats par virement, la réception de l'attestation de virement effectué par la banque du client ;
- pour les achats par chèque, la réception du chèque signé à l'ordre de « Les Experts Du Voyage ».
- pour les achats par chèques-vacances, la réception des chèques.

III.2.1.5 Paiement de votre commande en 4 fois par CB à partir de 350€ d'achats jusqu'à 4000€ avec Oney Bank :

Notre partenaire Oney Bank vous propose une solution de financement dénommée 4x Oney, qui permet de payer vos achats de 350€ à 4000€ en 4 fois avec votre carte bancaire.

**Conditions :** Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie. Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc... ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

**Modalités de souscription :** Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de cliquer sur le « bouton paiement en 4x Oney par carte bancaire ». Vous êtes alors redirigé vers la page internet 4x Oney de notre partenaire affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider.



Vous saisissez vos informations personnelles ou, si vous disposez d'un compte 3x 4x Oney, vous vous identifiez au moyen des identifiants de connexion liés à votre compte 3x 4x Oney. Vous prenez connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles vous souhaitez souscrire qui vous sont fournies sous format PDF afin que vous puissiez les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter. Vous notifiez ensuite votre acceptation électronique par la case à cocher correspondante. Vous reconnaissez que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales du produit. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Oney Bank. Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit. Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 3x 4x Oney. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

**Fonctionnement :** Le paiement en 4 fois par carte bancaire vous permet de régler la commande effectuée sur notre site marchand de la façon suivante :

- un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de votre commande correspondant à un quart de la commande, auquel sont ajoutés des frais correspondants à 2,2% du montant total de la commande (dans la limite de 20€ maximum) ;
- trois mensualités, correspondant chacune à un quart de la commande, prélevées à 30, 60 et 90 jours après.
- Le paiement en 4 fois à partir de 350€ d'achat et jusqu'à 4000€

Exemple : Pour un achat de 400€, apport de 108,80€ puis 3 mensualités de 100€.

Crédit sur 3 mois au TAEG fixe de 19,61%.  
Coût du financement : 8,80€ dans la limite de 20€ maximum.

Conditions particulières pour les offres promotionnelles ponctuelles :

Pour le paiement en 4 fois sans frais : le coût du financement est de 0% du montant total de la commande. Exemple pour un achat de 400€, apport de 100€, suivi de 3 mensualités de 100€. Crédit d'une durée de 3 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€ Oney Bank - SA au capital de 50 741 215€ - Siège social : 40 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr) - Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - [www.oney.fr](http://www.oney.fr)

Nota : en cas de paiement par carte bancaire, nous vous invitons à vérifier que son plafond est suffisant pour couvrir le montant du règlement de la Commande. Dans le cas contraire, « Les Experts Du Voyage » serait dans l'impossibilité de confirmer la Commande et de garantir par la suite la disponibilité de votre demande de réservation à ce tarif.

### III.3 CAUTION

Un dépôt de 780 € à 3250 € (franchise d'assurance) en espèces, chèques, devises, eurochèques ou par carte bancaire (selon base de départ) devra être effectué le jour du départ avant l'embarquement. Cette somme sera restituée à la fin de la croisière à condition que le bateau et son équipement soient ramenés en bon état d'entretien, non endommagés et aux heures et lieux convenus. Cette caution représente le montant de la franchise d'assurance en cas d'accident et sert également de couverture pour les frais occasionnés par la casse de matériel ou par le mauvais entretien du bateau durant la croisière.

### III.4 ANNULATION

- Notifiée par le locataire.

Si vous êtes contraint d'annuler votre réservation, envoyez immédiatement une notification écrite à la société de location.

Les frais retenus seront les suivants :

- Plus de 14 semaines avant le départ : 40 % du montant de la location
- Entre 14 et 12 semaines avant le départ : 60 % du montant de la location.
- Entre 12 et 10 semaines avant le départ : 80% du montant de la location.
- Moins de 10 semaines avant le départ : 100% de frais d'annulation.

Ces frais peuvent être remboursés (hors frais de dossier) si le bateau a pu être reloué pendant la période considérée (sauf cas d'une réservation de plus de 4 semaines ou d'une flotille de plus de 3 bateaux, où les réservations sont fermes et non annulables, 100% du montant de la location est dûe quelle que soit la date de désistement).

- Notifiée par la société de location.

Si par la suite de circonstances imprévisibles et irrésistibles, la société de location ne peut mettre à la disposition du locataire le bateau qu'il a loué, elle s'oblige à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour procurer au locataire un bateau de remplacement, de confort et de capacité comparable à celui initialement retenu. En cas d'impossibilité, la société de location rembourse sans délai toutes les sommes versées correspondant au prorata des jours de privation de jouissance, à l'exclusion de toute indemnité quelle qu'elle soit.

### III.5 ASSURANCE - ANNULATION DE LOCATION

Elle a pour objet de garantir à l'assuré le remboursement des frais d'annulation qu'il aura à payer à la société de location en application des conditions d'annulation. Cette assurance est valable si vous annulez votre séjour AVANT LE

DÉPART pour l'une des causes suivantes : maladie grave, accident grave, décès de vous-même, de votre conjoint, de vos ascendants ou descendants. Cette garantie s'étend à tous les membres de l'équipage.

En cas d'annulation les frais s'élèvent à 150 € + franchise + le montant de l'assurance annulation. Contrat d'assurance collectif (copie des conditions générales et références sur demande).

### III.6 ASSURANCES

Dans le prix du séjour sont comprises les assurances couvrant le bateau et la responsabilité du locataire envers les tiers, en cas de sinistre du fait du bateau. Les locataires, leurs effets personnels, ainsi que leur propre responsabilité civile ne sont pas assurés. Les vélos boat sont sous la responsabilité du locataire. En cas de perte ou de vol, ils seront facturés au locataire. Néanmoins le locataire peut souscrire auprès de notre assureur, une assurance couvrant le remboursement de la caution (assurance croisière plus).

### III.7 ACCIDENTS

Le locataire doit signaler tout sinistre, immédiatement par téléphone au loueur, qui lui donnera la marche à suivre. Il doit s'abstenir de toute initiative qui ne serait pas dictée par l'urgence. Le locataire cause ou victime de l'accident, ne pourra réclamer aucune indemnité au cas où sa croisière s'en trouverait compromise.

### III.8 EMBARQUEMENT

Le bateau est mis à disposition après l'accomplissement des formalités suivantes : versement éventuel du solde, versement des cautions (caution bateau + caution nettoyage), inventaire du matériel à bord. La prise en charge du bateau vaut reconnaissance par le contractant de sa parfaite information, du bon état de fonctionnement et de propreté du bateau. Le locataire peut légitimement refuser le bateau qui lui est présenté si celui-ci ne correspond pas à celui présenté aux documents contractuels, si les équipements

indispensables au bon déroulement de la croisière ne sont pas en état de marche ou si l'état de propreté et de rangement du bateau n'est pas conforme à ce qu'il est en droit d'attendre au regard des usages loyaux et constants de la profession. Le lieu d'embarquement peut se faire d'une autre base en cas de chômage, de crue ou de tout autre événement rendant l'embarquement impossible au lieu prévu contractuellement. En cas d'arrivée tardive (après 18h), le départ s'effectuera le lendemain matin. Dans le cas d'un départ prévu le samedi, l'embarquement aura lieu le lundi matin (pas de départ le dimanche). Si au moment de l'embarquement il est constaté que le nombre de personnes physiques présentes dépasse la capacité maximale autorisée ( bébé inclus) à bord du bateau loué, il vous sera refusé la mise à disposition du dit bateau pour non respect de la législation en cours relative à la location de bateau sans permis sans aucun remboursement ni indemnité.

### III.9 DÉBARQUEMENT

Le bateau doit être restitué au lieu, date et heure contractuellement fixés sauf événement imprévisible et indépendant de la volonté du locataire. Le bateau est restitué au loueur dans l'état où il lui a été confié, l'inventaire - état des lieux - établi au départ faisant foi le cas échéant. Le loueur se réserve le droit de faire rembourser au locataire toutes les dépenses entraînées par un retour tardif ou l'abandon du bateau durant la croisière.

### III.10 UTILISATION DU BATEAU PAR LE LOCATAIRE

Le locataire doit se conformer à la réglementation de la navigation fluviale ou maritime, ainsi qu'aux instructions dispensées par le loueur et les autorités fluviales ou maritimes. Il s'interdit de pratiquer la navigation après la tombée de la nuit, ainsi que le remorquage, la sous-location et le prêt du bateau. Le capitaine s'interdit d'embarquer des membres d'équipage non prévus au moment de l'embarquement. Le bateau

ne peut être conduit que par les seules personnes ayant suivi la formation requise et portées à ce titre sur la carte de plaisance.

### III.11 IMPRATICABILITÉ DE LA VOIE D'EAU

En cas de crue, d'étiage, de limitation du secteur (en raison d'inondation ou de sécheresse), de dommages subis par la voie d'eau ou de tout autre événement rendant la navigation impossible ou difficile, le loueur peut, dans la stricte proportion des contraintes générées par ces événements, modifier les lieux et/ou date de départ de la croisière. Si ces mêmes événements rendent la navigation impossible, les sommes versées par le locataire peuvent être à valoir pour un voyage ultérieur selon les possibilités du loueur. Ces dispositions s'appliquent lorsque ces mêmes événements se produisent en cours de croisière et dès lors que l'immobilisation est supérieure à quarante-huit heures.

### III.12 PANNES

Dans le prix de la location est comprise l'assistance en cas de panne, que le loueur s'oblige à assurer dans les meilleurs délais, loyalement et dans les règles de l'art.

#### III.12.1 PANNES NON IMPUTABLES AU LOCATAIRE

Si l'immobilisation, due à une avarie n'étant pas due au fait du conducteur, et ne lui est pas imputable, excède une durée de vingt-quatre heures, le loueur sera tenu de dédommager le Locataire sous forme d'avoir sur une future croisière, calculé sur la base du prix journalier du bateau, au prorata du temps d'immobilisation (ceci d'incluant pas les suppléments et services complémentaires). La durée d'immobilisation est décomptée du moment où le locataire a prévenu le loueur de l'existence de la panne. Le locataire s'abstiendra de toute initiative qui ne serait pas commandée par la nécessité ou l'urgence.

### III.12.2 PANNES IMPUTABLES AU LOCATAIRE

S'il est dûment constaté que la panne est imputable au locataire, celui-ci n'a droit à aucun dédommagement pour la privation de jouissance de la location. Le loueur peut retenir les sommes versées au titre de dépôt de garantie à concurrence des frais exposés pour les réparations.

### III.13 EQUIPEMENT DES BATEAUX / EFFETS PERSONNELS

Le locataire s'engage à signaler au loueur tout équipement perdu, cassé, volé ou endommagé et, est tenu de le rembourser. Le loueur n'est pas responsable des pertes ou dommages causés de quelque manière que ce soit aux objets appartenant au locataire.

### III.14 ANIMAUX DOMESTIQUES

Les animaux domestiques sont les bienvenus à bord. Toutefois le locataire ne devra en aucun cas utiliser le matériel de bord (literie, vaisselle) pour son animal, et devra se munir de tout accessoire nécessaire à la vie de son animal sur le bateau.

### III.15 CROISIÈRE SIMPLE - COURSE D'UNE BASE À L'AUTRE

Même acceptée par le loueur, cette prestation n'est jamais garantie du fait des aléas pouvant en affecter le déroulement. Le loueur peut donc, pour motif légitime, et moyennant le remboursement des frais supplémentaires occasionnés par un trajet aller-simple, imposer au locataire ayant souhaité effectuer ce trajet simple, un trajet aller-retour. Il est indispensable de se mettre en relation avec la base de départ 48 heures avant l'embarquement pour toute confirmation.

### III.16 TRAJETS

Sauf accord écrit préalable, les croisières commencent et finissent les jours et lieux indiqués sur la confirmation. Cependant, le loueur se réserve le droit pour des

raisons opérationnelles de changer le lieu de l'embarquement ou de débarquement et de modifier la croisière aller-retour en aller-simple ou l'aller-simple en aller-retour, dans la même région, sans supplément de prix.

### III.17 ABANDON DE CROISIÈRE

En cas d'abandon du bateau, sauf cas subit et prolongé de l'impraticabilité de la voie d'eau, le loueur facturera au locataire les frais de rapatriement de bateau vers sa base de retour. Outre les frais du forfait horaire de navigation et du forfait nettoyage, il sera appliqué un forfait de 500 € + un forfait quotidien de 380 €.

### III.18 DESCRIPTION DES BATEAUX

Les plans sont conformes aux descriptions des bateaux mais peuvent avoir des spécificités mineures selon les régions.

### III.19 LITIGES ET LOIS APPLICABLES

Le présent contrat est régi par le droit français. Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Dans le cadre de la directive 90-314 du 13 juin 1990 du Conseil de la Communauté Européenne, la location ne constitue pas un forfait. En cas de contestation, Le tribunal de Commerce du lieu d'embarquement sera la seule compétence (Convention de Bruxelles du 21/09/68, art 5/1).

Les liens juridiques qui unissent LES EXPERTS DU VOYAGES et chaque prestataire sont afférents à la mise en place d'un contrat de location proprement dit. En tout état de cause LES EXPERTS DU VOYAGES ne peut intervenir dans les modalités d'exécution du contrat

de location, chaque prestataire étant loueur indépendant.

En application de l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, le locataire ayant réservé par téléphone ou via internet une location auprès de LES EXPERTS DU VOYAGES ne bénéficie pas du droit de rétractation prévue à l'article L 121-20 du même code.

### III.20 RÉCLAMATIONS

Pour un traitement rapide de votre dossier, toute réclamation doit être adressée à « Les Experts Du Voyage » par lettre recommandée dans les 30 jours suivant le retour du voyage concerné à l'adresse suivante : « Les Experts Du Voyage » – 2 boulevard Victor Hugo, 06000 Nice - ou par courriel à [qualite@expertcroisiere.com](mailto:qualite@expertcroisiere.com).

Après avoir saisi le service Qualité et à défaut de réponse satisfaisante, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV Médiation tourisme Voyage - BP80303 - 75823 Paris cedex 17) quand toutes les voies de recours interne auront été épuisées. Les modalités de saisine du médiateur du Tourisme et autres informations pratiques sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Nous vous recommandons pour tout problème lié à une inexécution ou une mauvaise exécution des prestations sur place lors du séjour de le signaler aussitôt au réceptif local

## IV. CONDITIONS PARTICULIÈRES DE CROISIÈRES FERROVIAIRES

### IV.1 CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE RÈGLEMENT

**Belmond** : 66 jours avant le départ, et 190 jours avant départ pour les voyages à Istanbul

### IV.2 ACCEPTATION DES CONDITIONS PARTICULIÈRES ET COMMANDE

Pour les voyages à bord du Venice Simplon Orient Express :

Acompte de 30 % du coût total de la réservation au moment de celle-ci. Le solde du coût total de votre réservation doit être payé en totalité dans les 66 jours avant votre date de départ. Si vous réservez dans les 66 jours du départ, vous devez payer le prix total au moment de la réservation.

Pour le voyage à **Istanbul** à bord du Venice Simplon Orient Express :

50% d'acompte et le solde 190 jours avant le départ.

### IV.3 ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

#### Conditions spéciales Belmond

- Jusqu'à 66 jours avant le départ : 30%
- 50% de 65 jours à 31 jours du départ
- 90% de 30 jours à 13 jours du départ
- 100% à moins de 12 jours du départ

#### Conditions spéciales Belmond pour les voyages à Istanbul

- Jusqu'à 190 jours avant le départ : 35%
- 50% de 189 jours à 130 jours du départ
- 90% de 129 jours à 100 jours du départ

- 100% à moins de 99 jours du départ