Conditions Générales de Vente

Table des matières

I. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE....4
II. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE MARITIME....7
II.1 ACCEPTATION DES CONDITIONS PARTICULIÈRES ET COMMANDE....7
II.1.1 Préambule....7
II.1.2 Capacité du client....7
II.1.3 Responsabilité du client....7
II.1.4 Assistant virtuel....7
II.1.5 Traitement de la réservation....7
II.1.6 Formalités administratives, sanitaires et de police....7
II.2 PRIX / PAIEMENT....7
II.2.1 Prix....7
II.2.2 Frais de réservation....9
II.2.3 Révision des prix....9
II.2.4 Moyens de paiement....9
II.2.5 Conditions de règlement (Sauf conditions spécifiques)....10
II.2.6 Conditions spécifiques de règlement :....11
II.3 ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CLIENT....11
II.3.1 Annulation d'une demande de réservation....11
II.3.2 Annulation d'une Commande....11
II.3.3 Modification avant départ....11
II.3.4 CONDITIONS D'ANNULATION PAR ARMATEUR....12
II.3.4.1 ARANUI....12
II.3.4.2 AZAMARA....12
II.3.4.3 CARNIVAL....12
II.3.4.4 CELEBRITY CRUISES....13
II.3.4.5 CELESTYAL CRUISES....13
II.3.4.6 AMBASSADOR CROISIÈRES (ex-CFC)....13
Croisières de moins de 13 nuits....13
II.3.4.7 COSTA CROISIÈRES....13
II.3.4.8 CROISIEUROPE....14
II.3.4.9 DISNEY CRUISE LINE....14
II.3.4.10 EXPLORA JOURNEYS....14
II.3.4.11 HOLLAND AMERICA....15
II.3.4.12 HURTIGRUTEN....15
II.3.4.13 HX EXPÉDITIONS....15
II.3.4.14 MSC CROISIÈRES....15
II.3.4.15 PONANT & PAUL GAUGUIN....16

II.3.4.16 NORWEGIAN CRUISE LINE (NCL)..... 16
II.3.4.17 OCEANIA..... 16
II.3.4.18 PLEIN CAP..... 17
II.3.4.19 PRINCESS CRUISES..... 17
II.3.4.20 CUNARD..... 17
II.3.4.21 QUARK EXPEDITIONS..... 17
II.3.4.22 REGENT SEVEN SEAS CRUISES..... 17
II.3.4.23 RIVAGES DU MONDE..... 18
II.3.4.24 ROYAL CARIBBEAN..... 18
II.3.4.25 SEABOURN..... 18
II.3.4.26 SILVERSEA..... 18
II.3.4.27 STAR CLIPPERS..... 18
II.3.4.28 VIRGIN VOYAGES..... 18
II.3.5 Modification après départ..... 18
II.3.6 Cession..... 18
II.4 ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DE L'AGENCE..... 19
II.4.1 Annulation..... 19
II.4.2 Modification..... 19
II.5 TRANSPORT AÉRIEN..... 19
II.5.1 Généralités..... 19
II.5.4 Modifications horaires / Responsabilité du transporteur..... 20
II.5.5 Confirmation du vol retour..... 20
II.5.6 Perte ou vol de billets..... 20
II.5.7 Femmes enceintes..... 20
II.5.8 Enfants..... 20
II.5.9 Bagages / Restrictions et interdictions..... 20
II.5.10 Animaux..... 20
II.5.11 Taxes aériennes..... 21
II.6 HÉBERGEMENT ET SÉJOUR..... 21
II.6.1 Conditions de l'offre..... 21
II.6.2 Classification..... 21
II.6.3 Modification des hôtels, bateaux de croisière, circuits, autotours..... 21
II.6.4 Les types de chambres (hôtels)..... 21
II.6.5 Les types de cabines (sur les croisières)..... 21
II.6.6 Les repas..... 21
II.6.7 Les activités proposées lors du séjour..... 22
II.6.8 Photos et illustrations..... 22
II.7 CROISIÈRES..... 22
II.7.1 Pouvoirs du Commandant de bord ou Skipper (ci-après « le Commandant »)..... 22
II.7.2 Contre-indications médicales..... 22
II.7.3 Refus d'embarquement et débarquement prématuré..... 23
II.7.4 Respect des horaires en escale..... 23
II.7.5 Objets personnels / Bagages..... 23
II.7.6 Modification d'itinéraires et d'horaires..... 23
II.7.7 Responsabilité des Clients..... 24
II.7.8 Enfants / Mineurs..... 24
II.7.9 Pourboires / Caisses de bord..... 24

II.7.10 Frais hôteliers MSC Croisières..... 24
II.7.11 Forfait de séjour Costa Croisières..... 24
II.8 PLONGÉE..... 24
II.8.1 Santé..... 24
II.8.2 Plongée..... 24
II.9 LIVRAISON / PRÉSENTATION DES DOCUMENTS DE VOYAGE..... 24
II.9.1 Documents de voyage..... 24
II.9.2 Impression des Documents de voyage..... 25
II.10 FORCE MAJEURE..... 25
II.11 RÉCLAMATIONS..... 25
II.12 RESPONSABILITÉ CIVILE..... 25
II.13 INFORMATIQUE ET LIBERTÉS..... 25
II.14 DROIT APPLICABLE..... 26
II.15 DISPOSITIONS FINALES..... 26

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 : SAS "Les Experts Du Voyage"
2 Bd Victor Hugo 06000 Nice
Tel 04 80 80 88 00
Siret: 810 639 880 00022
Capital social 20 000 euros

Garantie financière: GROUPAMA Assurance Crédit & Caution
3 Place Marcel Paul 92000 Nanterre

Immatriculation "Atout France": IM006150008
RCP: HISCOX France n°HA RCP0312141
12 Quai des Queyries CS41177 33072 Bordeaux

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 être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ

8- le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde

9- les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8

10- les conditions d'annulation de nature contractuelle

11- les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R.211-11

12- L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

13- Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévues aux articles R.211-15 à R.211-18.

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.

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 :

1- le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur

2- la destination ou les destinations du voyage et en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates

3- les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, et lieux de départ et de retour

4- le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil

5- les prestations de restauration proposées

6- l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit

7- les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour

8- le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R.211-8

9- l'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies

10- le calendrier et les modalités de paiement du prix 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

11- les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur

12- les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés.

13- la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participant, conformément aux dispositions du 7 de l'article 96 ci-dessus

14- les conditions d'annulation de nature contractuelle

15- les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11

16- les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur

17- les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus

18- la date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur

19- l'engagement de fournir, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

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 difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur
2. 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 ».

Par la contraction du présent contrat, le client reconnaît avoir été en accord sur la chose et le prix. Il s'engage donc à la bonne exécution de celui-ci, à respecter tout accord de paiement prévu au contrat et à s'acquitter des montants dus dans les dates prévues au contrat.

Par ailleurs, en cas de commande ou de réservation effectuée pour le compte de plusieurs participants, les signataires du contrat sont tenus solidairement au paiement de l'intégralité des sommes dues.Conformément à l'article 1311 du Code civil : « La solidarité entre les débiteurs oblige chacun d'eux à toute la dette. Le paiement fait par l'un d'eux libère les autres à l'égard du créancier. Le créancier peut demander le paiement à l'un quelconque des débiteurs solidaires. Les poursuites exercées contre l'un n'empêchent pas le créancier d'en exercer contre les autres.

II.1.4 Assistant virtuel

Un assistant virtuel reposant sur un système d'intelligence artificielle peut être mis à la disposition du Client afin de l'orienter et de répondre à ses questions.

Les informations fournies par cet assistant sont données à titre indicatif. Elles peuvent notamment ne pas tenir compte d'une évolution récente des tarifs, disponibilités, itinéraires ou conditions de voyage.

Les réponses de l'assistant virtuel ne constituent en aucun cas une confirmation de réservation, de modification, d'annulation, de prix ou de disponibilité.

En cas de divergence, seules les informations et confirmations officielles émises par **Les Experts Du Voyage** dans le cadre de la réservation du Client font foi.

II.1.5 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.

« 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).

II.1.6 Formalités administratives, sanitaires et de police

Il appartient au Client de s'assurer, pour lui-même et l'ensemble des voyageurs inscrits à la réservation, y compris les mineurs, qu'ils satisfont aux formalités administratives, sanitaires et de police exigées par les autorités des pays de départ, de transit et de destination, incluant notamment les exigences sanitaires, vaccinations ou justificatifs médicaux éventuellement requis. Les informations communiquées par l'agence au moment de la réservation sont données à titre indicatif sur la base des conditions connues à cette date. Ces formalités étant susceptibles d'évoluer jusqu'au départ, il appartient au Client de vérifier les exigences applicables avant le voyage. Les informations éventuellement fournies sur le site s'appliquent aux ressortissants français uniquement, sauf mention contraire. Les clients de nationalité étrangère doivent vérifier les formalités applicables auprès des autorités consulaires compétentes. Tout refus d'embarquement, d'entrée sur un territoire ou toute conséquence résultant du non-respect de ces formalités, lorsqu'il est imputable au Client, ne saurait engager la responsabilité de Les Experts Du Voyage.

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 « Le Club des Experts » & Fidélité :

Nos clients et abonnés, membres du Club LE CLUB des Experts, bénéficient automatiquement d'un programme de fidélité exclusif, leur offrant jusqu'à 10 % de remise supplémentaire sur le tarif affiché.

Cette remise est calculée en fonction de leur facturation totale cumulée sur les trois dernières années, selon les paliers suivants :

- 1 % de remise pour un montant supérieur à 5 000 €
- 2 % au-delà de 10 000 €
- 3 % au-delà de 20 000 €
- 4 % au-delà de 30 000 €
- 5 % au-delà de 50 000 €
- 7 % au-delà de 70 000 €
- 10 % au-delà de 100 000 €

Ces avantages s'additionnent aux offres promotionnelles ponctuelles des compagnies, et sont exclusivement réservés aux membres du Club des Experts.

De plus, des remises spécifiques peuvent être proposées à l'occasion d'opérations marketing, notamment pour accompagner les campagnes des armateurs.

Tour du Monde : 1 000 € de crédit de bord offerts aux 20 premiers passagers membres de notre **Club des Experts**, à chaque lancement d'une nouvelle programmation Tour du Monde, ayant déjà effectué un Tour du Monde ou cumulé au moins 30 000 € d'achats de croisières au cours des 3 dernières années.

II.2.1.7 Affichage des prix « Sur Demande » et disponibilité conditionnelle

Certains départs ou certaines cabines peuvent être indiqués avec la mention « Sur Demande ». Cela signifie que le départ est potentiellement complet à l'instant de la consultation, mais qu'en raison des désistements, annulations ou réaffectations de stocks provenant d'autres marchés, des disponibilités peuvent réapparaître. La requête « Sur Demande » permet alors de positionner prioritairement le dossier du client pour l'obtention de ces places libérées en dernière minute, sous réserve de confirmation tarifaire et de disponibilité effective par la compagnie armatrice.

II.2.1.8 Pourcentages de réduction

Dans un objectif de transparence et de comparaison des offres disponibles, le site met en avant les promotions pouvant aller jusqu'à « –80 % », en fonction des programmes tarifaires proposés par les compagnies de croisières partenaires.

Ces remises maximales correspondent notamment :

- aux opérations commerciales de type « 1 = 2 », soit –100 % sur le 2e passager, "-50% sur la cabine" soit –100 % sur le 2e passager, "–40 % sur la cabine" soit –80 % sur le 2e passager...
- ainsi qu'aux autres promotions avantageuses régulièrement proposées sur le marché de la croisière.

Par ailleurs, certaines compagnies appliquent de manière permanente des offres destinées aux familles, incluant notamment des réductions de 80 % à 100 % pour les enfants, selon conditions définies par chaque armateur.

Les offres promotionnelles demeurent soumises à conditions et à disponibilités, et peuvent varier selon la compagnie maritime, la date de départ, l'itinéraire ou la catégorie de cabine.

Les éléments d'affichage ont pour but de faciliter la comparaison entre les offres et ne constituent pas une garantie de réduction systématique applicable à l'ensemble des produits.

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 20 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) 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 » procèdera 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 6000€ 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 6000€ 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;

- trois mensualités, correspondant chacune à quart de la commande, prélevées à 30, 60 et 90 jours après pour le 4 fois, lesquelles comprennent des frais correspondants à 2,50% pour un 4 fois (dans la limité de 60€ maximum pour un 4 fois)

* Le paiement en 4 fois à partir de 350€ d'achat jusqu'à 4 000€

Exemple: Pour un achat de 400€, apport de 110€ puis 3 mensualités de 100€. crédit sur 3 mois au TAEG fixe de 22,63%. Coût du financement: 10€ dans la limite de 60€ 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€

Conditions au 13/11/2024 susceptibles de révision. Pour plus d'information RDV sur le site oney.fr

Oney Bank - SA au capital de 71 801 205€ - Siège social : 34 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 :

Les délais de règlement ci-dessous s'appliquent sauf conditions tarifaires spécifiques mentionnées au descriptif du voyage.

En cas de contradiction, les conditions de la compagnie maritime figurant à la section « Annulation par armateur » prévalent :

- **ARANUI** : 99 jours avant départ
- **Celebrity Cruises** : 50 jours avant départ et 95 jours en périodes de Noël & jour de l'An
- **Ambassador Croisières – Tarifs PRIO** : 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 MSC Croisières et Costa Croisières : 99 jours avant le départ.
- **Cunard** : 70 jours avant départ et 95 jours pour les tarifs SAVE, SAIL et TDM
- **Disney Croisières** : 85 jours avant départ. Tarifs restrictifs : 100 % à la réservation
- **Holland America** : 100 % à la réservation uniquement pour les tarifs Flash.
- **Hurtigruten** : 100 jours avant départ
- **Norwegian Cruise Line** : 50 jours avant départ et 95 jours pour les Suites et cabines Garden Villa
- **Paul Gauguin** : 101 jours avant départ
- **Plein Cap Voyage** : 50 jours avant départ
- **Ponant** : 101 jours avant départ
- **Royal Caribbean** : 50 jours avant départ et 95 jours en périodes de Noël & jour de l'An
- **Star Clippers** : 65 jours avant départ et 125 jours pour les traversées océaniques

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

II.3.1 Annulation d'une demande de réservation

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.
Comme pour l'hôtellerie, les compagnies de croisières peuvent facturer aux passagers occupant seuls une cabine à usage double un supplément de 100%.

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

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 , et/ou date de naissance 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 Bene: 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.

Dans le cadre d'annulations partielles, il se peut que de nouvelles conditions tarifaires s'appliquent en fonction de la date du jour, de la disponibilité ou bien de la nouvelle configuration cabine.

Aussi, les réductions appliquées au moment de la conclusion du contrat (type remise carte de fidélité, senior, jeune, parent seul, accompagnateur PMR ou personnel soignant) peuvent être annulées ou minorées.

« 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 CONDITIONS D'ANNULATION PAR ARMATEUR

Les présentes conditions d'annulation s'appliquent à l'ensemble des réservations de croisières effectuées par l'intermédiaire de l'agence, selon les règles propres à chaque compagnie maritime.

Base de calcul

Sauf mention contraire dans la section de la compagnie, les frais d'annulation sont calculés sur le **montant de la croisière**, **hors assurances**.

Date de prise en compte de l'annulation

La date d'annulation retenue est la date de **réception écrite** (email ou courrier) de la demande par l'agence.

Délais

- Lorsque le document d'origine précise « jours ouvrables », la règle est conservée pour la compagnie concernée.
- Lorsque le document d'origine ne précise pas « ouvrables », les délais sont entendus en **jours calendaires**.

Assurances

Les primes d'assurance, lorsqu'elles sont souscrites, ne sont **jamais remboursables**.

No-show / abandon de voyage

Toute non-présentation (no-show) le jour du départ ou abandon du voyage en cours entraîne l'application de **100 % de frais**, sans possibilité de remboursement.

II.3.4.1 ARANUI

Règles générales

Toute annulation, quelle qu'en soit la cause, après confirmation de réservation entraîne des frais fixes de **300 € par personne**.

Frais calculés sur le montant de la croisière, hors assurances.

Croisières Marquises & croisière spéciale Société–Tuamotu

- Entre 100 et 71 jours avant le départ : **35 %**
- Entre 70 et 55 jours avant le départ : **55 %**
- Entre 54 et 40 jours avant le départ : **75 %**
- Moins de 40 jours avant le départ ou no-show : **100 %**

Croisières Pitcairn–Gambier & Cook–Australes

- Entre 130 et 101 jours avant le départ : **35 %**
- Entre 100 et 71 jours avant le départ : **45 %**
- Entre 70 et 30 jours avant le départ : **75 %**
- Moins de 29 jours avant le départ ou no-show : **100 %**

Dispositions importantes : assurance non remboursable ; frais plafonnés au montant total du voyage.

II.3.4.2 AZAMARA

Pourcentage sur le montant de la croisière, hors assurances.

- À 141 jours ou plus avant le départ : **30 % du prix croisière (minimum 700 €/pers)**
- De 140 à 111 jours avant le départ : **40 %**
- De 110 à 81 jours avant le départ : **70 %**
- De 80 à 51 jours avant le départ : **90 %**
- À 50 jours ou moins avant le départ / no-show : **100 %**

II.3.4.3 CARNIVAL

Pourcentage sur le montant de la croisière, hors assurances.

Croisières de 2 et 3 nuits

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

Croisières de 4 et 5 nuits

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

Croisières de 6 à 9 nuits

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

Croisières de 10 nuits et plus, Alaska, Australie et Europe

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

Tarifs Early Saver

- 2–3 nuits : jusqu'à 66 jours : **30 %** (min 200 € BD ; 350 € BS) puis mêmes tranches (70 % / 90 % / 100 %)
- 4–5 nuits : jusqu'à 66 jours : **30 %** (min 250 € BD ; 450 € BS) puis mêmes tranches
- 6–9 nuits : jusqu'à 66 jours : **30 %** (min 350 € BD ; 650 € BS) puis mêmes tranches
- 10 nuits et plus : de 100 à 66 jours : **30 %** (minimum **550 €** BD ; **950 €** BS) puis mêmes tranches

Assurances, vols et forfaits d'arrivée / départ (ICO)

- Assurance ICO : non remboursable
- Forfaits incluant vols : conditions compagnie aérienne (jusqu'à 100 %)
- Autres éléments : jusqu'à 60 jours : **60 %** ; 59–40 : **70 %** ; moins de 39 : **100 %** ; no-show : **100 %**

Information importante : moins de 21 ans uniquement avec une personne d'au moins 25 ans.

II.3.4.4 CELEBRITY CRUISES

Pourcentage sur le montant de la croisière, hors assurances.

Croisières de 14 nuits et moins

- À 70 jours ou plus avant le départ : **30 % du prix croisière (minimum 250 €/pers)**
- De 69 à 51 jours avant le départ : **70 %**
- De 50 à 35 jours avant le départ : **90 %**
- À 34 jours et moins / no-show : **100 %**

Croisières de 15 nuits et plus

- À 140 jours ou plus avant le départ : **30 % du prix croisière (minimum 300 €/pers)**
- De 139 à 95 jours avant le départ : **40 %**
- De 94 à 81 jours avant le départ : **70 %**
- De 80 à 51 jours avant le départ : **90 %**
- À 50 jours et moins / no-show : **100 %**

Celebrity River Cruises

- À 141 jours ou plus avant le départ : **30 % du prix croisière (minimum 200 €/pers)**
- De 140 à 111 jours avant le départ : **40 %**
- De 110 à 81 jours avant le départ : **70 %**
- De 80 à 51 jours avant le départ : **90 %**
- À 50 jours et moins / no-show : **100 %**

Périodes de fêtes (Noël, Jour de l'An, Pâques) & croisières Galápagos

- À 140 jours ou plus avant le départ : **30 % du prix croisière**
- De 139 à 55 jours avant le départ : **45 %**
- De 54 à 45 jours avant le départ : **60 %**
- À 44 jours et moins / no-show : **100 %**

Dispositions air-terre : toute modification package air-terre à demander au plus tard 50 jours avant le vol ; après, 100 % ; émission anticipée possible : 100 % dès émission.

II.3.4.5 CELESTYAL CRUISES

Pourcentage sur le montant de la croisière, hors assurances.

- Jusqu'à 95 jours : **100 € par cabine**
- 94 à 65 jours : **perte de l'acompte**
- 64 à 35 jours : **50 %**
- À partir de 34 jours : **100 %**

II.3.4.6 AMBASSADOR CROISIÈRES (ex-CFC)

Pourcentage sur le montant total du voyage.

Promotions et Offres spéciales

- Quelle que soit la date d'annulation : **100 %**

Croisières de moins de 13 nuits

- 80 jours et plus : **10 %** (minimum **90 €** par personne – frais de dossier), sauf Grands Voyages : montant de l'acompte
- 79 à 50 jours : **40 %**
- 49 à 35 jours : **60 %**
- 34 à 25 jours : **85 %**
- 24 jours jusqu'au départ : **100 %**

Croisières de 13 nuits et plus

- 100 jours et plus : **10 %** minimum 90 € / pers.
- 99 à 70 jours : **35 %**
- 69 à 40 jours : **60 %**
- 39 à 25 jours : **85 %**
- 24 jours jusqu'au départ : **100 %**

II.3.4.7 COSTA CROISIÈRES

Tarifs promotionnels (Dernière Minute, Black Friday, promotions ponctuelles)

- Quelle que soit la date d'annulation : **100 %** (non remboursable)

Tarifs My Cruise, All Inclusive (/Suite) & Super All Inclusive (/Suite) *(hors Costa Serena et Tours du Monde)*

- Plus de 120 jours : **15 %** du montant total (minimum **150 €** par personne)
- 119 à 91 jours : **25 %**
- 90 à 61 jours : **50 %**
- 60 à 40 jours : **75 %**
- Moins de 39 jours : **100 %**
- Annulation dans les 14 jours précédant le départ / no-show / abandon : **100 %** (aucun remboursement)

Tours du Monde & Grandes Croisières (14 nuits et plus ou Costa Serena)

- Jusqu'à 280 jours : **25 %**
- 279 à 100 jours : **35 %**
- 99 à 70 jours : **60 %**
- 69 jours à 40 jours : **85%**
- Moins de 39 jours : **100 %**

Croisières Tours du Monde 2026 (entre le 24/11/2026 et le 13/04/2027) et ses segments, ainsi que les Croisières SERENA du 18/10/2026 au 21/12/2026

- Jusqu'à 100 jours : **25 %**
- De 99 à 40 jours : **60 %**
- De 39 à 25 jours : **85 %**
- À moins de 25 jours : **100 %**

Croisière Tour du Monde 2027 (entre le 24/11/2027 et le 12/04/2028) et ses segments

- Jusqu'à 130 jours : **25 %**
- De 129 à 100 jours : **40 %**
- De 99 à 25 jours : **85 %**
- À moins de 25 jours : **100 %**

Remplacements de passager *(sauf Tours du Monde, Grandes Croisières Luminosa, Tarifs My Cruise et Tarifs Dernières Minutes)*

- Demande écrite au moins 14 jours ouvrés avant le départ + données complètes du remplaçant
- Sous réserve de contraintes (passeport, visas, formalités, hébergement, transports, etc.)
- Frais de remplacement : **90 €**
- Responsabilité solidaire sur le paiement du solde
- Hors délai ou sans impossibilité objective : assimilé à une annulation + nouvelle réservation

Promotions & conditions spécifiques : My Cruise / Dernières Minutes / Black Friday / promo de Noël : catégorie cabine uniquement ; confirmation immédiate obligatoire ; 100 % non remboursable (pour Dernières Minutes/Black Friday/promo Noël) ; non cumulable ; changement de nom non autorisé.

II.3.4.8 CROISIEUROPE

Pourcentage sur montant croisière / hors assurances – selon le produit.

Croisières fluviales – production CroisiEurope

- Plus de 100 jours : **200 € HT**/personne (frais de dossier)
- 100 à 70 jours : **30 %**
- 69 à 40 jours : **60 %**
- 39 à 29 jours : **70 %**
- 28 à 19 jours : **85 %**
- Moins de 19 jours : **100 %**

Week-ends à thème & Marchés de Noël (fluvial)

- Plus de 100 jours : **100 € HT**/personne (frais de dossier)
- Puis mêmes tranches que ci-dessus

Croisières maritimes – production CroisiEurope

- Plus de 100 jours : **350 € HT**/personne (frais de dossier)
- 100 à 70 jours : **50 %**
- 69 à 40 jours : **70 %**
- 39 à 19 jours : **85 %**
- Moins de 19 jours : **100 %**

Départ Nouvel An (dérogation fluvial & maritime)

- Plus de 100 jours : **350 € HT**/personne
- 100 à 70 jours : **50 %**
- 69 à 40 jours : **70 %**
- 39 à 30 jours : **85 %**
- Moins de 30 jours : **100 %**

Production Visages et Fleuves du Monde

- Plus de 100 jours : **450 € HT**/personne
- 100 à 71 jours : **50 %**
- 70 à 41 jours : **65 %**
- 40 à 30 jours : **80 %**
- 29 à 19 jours : **90 %**
- Moins de 19 jours : **100 %**

CroisiEurope GIR & Groupes constitués

- Plus de 100 jours : **300 € HT**/personne
- 100 à 61 jours : **60 %**
- 60 à 40 jours : **70 %**
- 39 à 25 jours : **85 %**
- 24 jours jusqu'au départ : **100 %**

II.3.4.9 DISNEY CRUISE LINE

Ne permet pas d'option

- Confirmation immédiate : paiement **100 %** exigé à la confirmation
- Une fois confirmée : la réservation entre en frais
- Aucun changement/modification autorisés (date, catégorie, noms)

Croisières 1 à 5 nuits

- Jusqu'à 55 jours : **30 %** du montant total par passager
- 54 à 40 jours : **60 %**
- 39 à 25 jours : **85 %**
- 24 jours et moins : **100 %**

Croisières 6 à 9 nuits

- Jusqu'à 66 jours : **30 %**
- 65 à 40 jours : **60 %**
- 39 à 25 jours : **85 %**
- 24 jours et moins : **100 %**

Croisières 10 nuits ou plus

- Jusqu'à 66 jours : **30 %**
- 65 à 40 jours : **60 %**
- 39 à 25 jours : **85 %**
- 24 jours et moins : **100 %**

Suites, Concierge & offres spécifiques

- Jusqu'à 100 jours : **montant du dépôt**
- 99 à 66 jours : **60 %**
- 65 à 40 jours : **85 %**
- 39 jours et moins : **100 %**

Changements exceptionnels : étudiés au cas par cas, sans garantie.

II.3.4.10 EXPLORA JOURNEYS

Ocean Terrace Suites / Ocean Grand Terrace Suites / Ocean Penthouses

- De la réservation à 161 jours : frais administratifs **300 €**/personne
- 160 à 131 jours : **20 %**

- 130 à 101 jours : **30 %**
- 100 à 71 jours : **55 %**
- 70 à 41 jours : **80 %**
- 40 jours et moins / no-show : **100 %**

Ocean Residences

- De la réservation à 211 jours : frais administratifs **500 €**/personne
- 210 à 161 jours : **30 %**
- 160 à 131 jours : **50 %**
- 130 à 101 jours : **70 %**
- 100 à 71 jours : **90 %**
- 70 jours et moins / no-show : **100 %**

II.3.4.11 HOLLAND AMERICA

Pourcentage sur le montant de la croisière, hors assurances et NCCF.

Alaska, Canada/Nouvelle-Angleterre, Caraïbes, Europe (hors transatlantiques > 30 nuits), Hawaï (27 nuits ou moins), Mexique, Canal de Panama, Côte Pacifique & Nord-Ouest (hors fêtes)

- À 66 jours ou plus avant le départ : **35 %**
- De 65 à 49 jours avant le départ : **70 %**
- De 48 à 36 jours avant le départ : **90 %**
- À 35 jours et moins / no-show : **100 %**

Asie, Australie & Nouvelle-Zélande, transatlantiques (> 30 nuits), Hawaï/Tahiti/Marquises (> 28 nuits), Amérique du Sud, Antarctique, Amazon Explorer, Empires Incas, Noël/Nouvel An

- À 94 jours ou plus avant le départ : **35 %**
- De 93 à 63 jours avant le départ : **70 %**
- De 62 à 42 jours avant le départ : **90 %**
- À 41 jours et moins / no-show : **100 %**

Voyages autour du monde & Grands Voyages (segments partiels inclus)

- À 111 jours ou plus avant le départ : **35 %**
- De 110 à 96 jours avant le départ : **80 %**
- À 95 jours et moins / no-show : **100 %**

Notes : tarif “Flash” 100 % non remboursable ; changements de nom non autorisés. Forfaits Italie combinés : certaines composantes peuvent être pénalisées à 100 % selon tarifs aériens.

II.3.4.12 HURTIGRUTEN

Pourcentage sur le montant total des prestations.

- Plus de 100 jours : **35 %**
- 99 à 70 jours : **60 %**
- 69 à 40 jours : **85 %**
- Moins de 40 jours jusqu’au départ / no-show : **100 %**

Offres spéciales : 100 % à compter de la date d’inscription.
Frais de gestion du dossier d’annulation : **150 €** en sus à l’acheteur.
Transports et titres non remboursables : émission au plus tard 40 jours avant départ ; dès émission non remboursables.

II.3.4.13 HX EXPÉDITIONS

Départs avant le 1er janvier 2027
Les frais d’annulation sont calculés sur le montant total du voyage.

- 100 jours ou plus avant le départ : **35 %**
- De 70 à 99 jours avant le départ : **50 %**
- De 38 à 69 jours avant le départ : **80 %**
- À moins de 37 jours avant le départ : **100 %**

Départs jusqu’au 31 mars 2027 inclus
Les frais d’annulation sont calculés sur le montant total du voyage.

- 100 jours ou plus avant le départ : **35 %**
- De 70 à 99 jours avant le départ : **50 %**
- De 38 à 69 jours avant le départ : **80 %**
- À moins de 37 jours avant le départ : **100 %**

Départs à compter du 1er avril 2027
Les frais d’annulation sont calculés sur le montant total du voyage.

- 100 jours ou plus avant le départ : **35 %**
- De 70 à 99 jours avant le départ : **60 %**
- De 40 à 69 jours avant le départ : **85 %**
- À moins de 40 jours avant le départ : **100 %**

II.3.4.14 MSC CROISIÈRES

Pourcentage hors assurances.

Séjours de moins de 14 nuits (hors Yacht Club)

- Plus de 120 jours : 10 % (minimum 90 €/personne)
- 119 à 91 jours : 25 %
- 90 à 61 jours : 50 %
- 60 à 40 jours : 75 %
- Moins de 39 jours : 100 %

Séjours de 14 nuits et plus (hors Yacht Club et Tour du Monde)

- Jusqu’à 100 jours : 15 % (minimum 150 €/personne)
- Entre 99 et 70 jours avant le départ : 35% du montant de la croisière
- 69 à 62 jours : 50 %
- 61 à 41 jours : 70 %
- Moins de 40 jours : 100 %

Tour du Monde et tronçons

- Jusqu’à 280 jours : 25 %
- 279 à 121 jours : 35 %
- 120 à 40 jours : 85 %
- Moins de 39 jours : 100 %

Tour du Monde :

acompte non remboursable 30 % exigé à la réservation ; à défaut de paiement sous 7 jours, annulation possible ; solde au plus tard 69 jours avant départ, sinon annulation.

Séjours en Yacht Club

- Jusqu’à 140 jours : 10 % (minimum 200 €/personne)
- 139 à 110 jours : 35 %
- 109 à 80 jours : 50 %
- 79 à 40 jours : 70 %
- Moins de 39 jours : 100 %

A partir du 1er Septembre 2026, les conditions suivantes s’appliquent:

Pourcentage hors assurances.
Séjours de moins de 14 nuits (hors Yacht Club)

- Plus de 120 jours : **15 %** (minimum **150 €**/personne)
- 119 à 91 jours : **35 %**
- 90 à 61 jours : **65 %**
- 60 à 40 jours : **80 %**
- Moins de 39 jours : **100 %**

Séjours de 14 nuits et plus (hors Yacht Club et Tour du Monde)

- Jusqu'à 120 jours : **20 %** (minimum **200 €**/personne)
- 119 à 91 jours : **35 %**
- 90 à 61 jours : **65%**
- 60 à 40 jours : **80 %**
- Moins de 40 jours : **100 %**

Tour du Monde et tronçons

- Jusqu'à 280 jours : **25 %**
- 279 à 121 jours : **35 %**
- 120 à 40 jours : **85 %**
- Moins de 39 jours : **100 %**

Tour du Monde : acompte non remboursable **30 %** exigé à la réservation ; à défaut de paiement sous 7 jours, annulation possible ; solde au plus tard 69 jours avant départ, sinon annulation.

Séjours en Yacht Club

- Jusqu'à 140 jours : **20 %** (minimum **200 €**/personne)
- 139 à 110 jours : **35 %**
- 109 à 80 jours : **50 %**
- 79 à 40 jours : **70 %**
- Moins de 39 jours : **100 %**

Dispositions générales : supplément single en cas d'annulation d'un des passagers en cabine double ; croisière combinée : annulation sur la totalité du contrat ; circonstances exceptionnelles et inévitables : aucun frais si impact significatif ; transports : annulation titres = 100 % ; modifications : selon disponibilité, sinon assimilé annulation ; changement de nom : **90 €** jusqu'à 14 jours ouvrés avant départ ; moins de 14 jours : assimilé annulation ; réémission billets : **35 €**/cabine.

II.3.4.15 PONANT & PAUL GAUGUIN

Pourcentage sur montant de la croisière, hors assurances.

- Jusqu'à 375 jours : **10 %** (minimum **250 €**/passager) – prestation croisière uniquement
- 374 à 221 jours : **20 %** du montant total des prestations
- 220 à 101 jours : **35 %** du montant total des prestations
- Moins de 101 jours : **100 %** du montant total des prestations

Dispositions : aucun remboursement pour annulation/renoncement à une prestation aérienne/terrestre incluse, ni à tout service faisant partie de la croisière.

II.3.4.16 NORWEGIAN CRUISE LINE (NCL)

Pourcentage sur montant de la croisière, hors assurances.

- Plus de 39 jours : **30 %**
- 38 à 25 jours : **60 %**
- 24 à 18 jours : **85 %**
- Moins de 18 jours et/ou no-show : **100 %**

Forfaits Cruisetours

- Plus de 39 jours : **30 %**
- Moins de 39 jours et/ou no-show : **100 %**

Vols inclus (Cruisetours)

- Frais propres à chaque vol possibles ; vol à tarif limité : jusqu'à **100 %** ; confirmés à la réservation.

II.3.4.17 OCEANIA

Les frais d'annulation sont calculés sur le **montant de la croisière (Fare)**, hors assurances.
La date d'annulation prise en compte est la date de **réception écrite** de la demande par l'agence.
Toute non-présentation au port d'embarquement, absence d'embarquement dans les délais requis ou absence de notification écrite d'annulation est assimilée à une annulation.

Croisières de 14 nuits ou moins

- Jusqu'à **191 jours** avant la date de départ : **165 € / 165 USD par personne** de frais administratifs
- De **190 à 131 jours** avant la date de départ : **550 € / 550 USD par personne** de frais administratifs
- De **130 à 101 jours** avant la date de départ : **60 %** du montant de la croisière
- De **100 à 71 jours** avant la date de départ : **85 %** du montant de la croisière
- À **70 jours ou moins** avant la date de départ, y compris en cas de no-show : **100 %** du montant de la croisière

Croisières de 15 nuits ou plus

- Jusqu'à **191 jours** avant la date de départ : **165 € / 165 USD par personne** de frais administratifs
- De **190 à 161 jours** avant la date de départ : **550 € / 550 USD par personne** de frais administratifs
- De **160 à 101 jours** avant la date de départ : **60 %** du montant de la croisière
- De **100 à 71 jours** avant la date de départ : **85 %** du montant de la croisière
- À **70 jours ou moins** avant la date de départ, y compris en cas de no-show : **100 %** du montant de la croisière

Croisières « Around the World »

- Jusqu'à **191 jours** avant la date de départ : **495 € / 495 USD par personne** de frais administratifs
- De **190 à 161 jours** avant la date de départ : **35 %** du montant de la croisière
- De **160 à 131 jours** avant la date de départ : **60 %** du montant de la croisière
- De **130 à 101 jours** avant la date de départ : **85 %** du montant de la croisière
- À **100 jours ou moins** avant la date de départ, y compris en cas de no-show : **100 %** du montant de la croisière

Suites Owner's, Vista et Oceania – dispositions spécifiques

- Pour les croisières de **14 nuits ou moins**, toute annulation notifiée entre **131 et 190 jours** avant la date de départ entraîne des frais de **20 %** du montant de la croisière.
- Pour les croisières de **15 nuits ou plus**, toute annulation notifiée entre **161 et 190 jours** avant la date de départ entraîne des frais de **20 %** du montant de la croisière.
- Pour les croisières **Around the World**, toute annulation notifiée à plus de **190 jours** avant la date de départ entraîne des frais de **20 %** du montant de la croisière.

Toute annulation est soumise aux frais ci-dessus, **strictement appliqués par la compagnie**.
Aucun remboursement ne pourra être accordé pour les prestations non utilisées.

II.3.4.18 PLEIN CAP

Pourcentage sur montant de la croisière, hors assurances.
Croisières fluviales à bord de Sans Souci, voyages terrestres, croisières maritimes "Islande et les îles du Grand Nord Boréal", "Terres de Vikings Islande et Norvège", "Aux confins du Grand Nord – Spitzberg et Fjords norvégiens", croisières en yacht (MS Cristal & Harmony G)

- Frais de dossier : **150 €**/personne (non remboursables)
- 129 à 70 jours : **20 %**
- 69 à 55 jours : **35 %**
- 54 à 40 jours : **50 %**
- 39 à 25 jours : **70 %**
- 24 à 18 jours : **85 %**
- Moins de 17 jours : **100 %**

Croisières maritimes à bord du MS Hamburg *(Antarctique, Canaries–Madère–Açores, Magie des Rivages Celtes, Nuits blanches de la Baltique, Fjords norvégiens au Cap Nord, Groenland, Été indien – région des Grands Lacs, Canaries & Cap-Vert)*

- Plus de 160 jours : **20 %**
- 159 à 100 jours : **30 %**
- 99 à 40 jours : **45 %**
- 39 à 32 jours : **60 %**
- 31 à 25 jours : **70 %**
- 24 à 13 jours : **95 %**
- Moins de 13 jours : **100 %**

II.3.4.19 PRINCESS CRUISES

Pourcentage sur montant de la croisière, hors assurances.
Barème général

- Jusqu'à 100 jours : **30 %** (minimum **150 €**/personne)
- 99 à 79 jours : **50 %**
- 78 à 59 jours : **75 %**
- 58 à 39 jours : **90 %**
- Moins de 39 jours et/ou no-show : **100 %**

Princess Deal

- Jusqu'à 55 jours : **40 %** (minimum **150 €**/personne)
- 54 à 25 jours : **70 %**
- 24 à 18 jours : **90 %**
- Moins de 18 jours et/ou no-show : **100 %**

II.3.4.20 CUNARD

Pourcentage sur montant de la croisière, hors assurances.
Frais de traitement (s'ajoutent aux barèmes ci-dessous)

- **400 € par cabine** (durée ≤ 7 nuits)
- **600 € par cabine** (durée ≥ 8 nuits)

Barème général d'annulation

- Dès l'inscription et jusqu'à 66 jours : frais de traitement + **30 %** du prix du voyage
  (ou un seul report autorisé sur une autre date dans les 12 mois, montant égal/supérieur ; en cas de nouvelle annulation, barème appliqué rétroactivement)
- 65 à 38 jours : **35 %** + frais de traitement
- 37 à 25 jours : **60 %** + frais de traitement
- 24 à 10 jours : **85 %** + frais de traitement
- Moins de 10 jours et/ou no-show : **100 %** + frais de traitement

Tarifs SAVE & SAIL et offres promotionnelles

- Jusqu'à 66 jours : frais de traitement + **30 %** (ou un seul report avec frais administratifs **250 €**/personne, dans les 12 mois, montant égal/supérieur ; frais non remboursables ; rétroactivité en cas de nouvelle annulation)
- Puis mêmes tranches : **35 % / 60 % / 85 % / 100 % + frais de traitement**

Ventes Flash

- Offres avec restrictions : ni remboursables ni transférables ; règlement intégral à la signature

Forfait Transatlantique au départ du Havre – acheminement aérien

- Billets émis et réglés dès la réservation après accord écrit ; non modifiables, non remboursables

Prestations terrestres à New York

- 70 à 41 jours : **35 %** du prix total des prestations
- Moins de 41 jours : **100 %**

II.3.4.21 QUARK EXPEDITIONS

Pourcentage sur montant de la croisière, hors assurances.

- De 0 à 15 jours après confirmation : **500 €** de frais de dossier par personne
- Jusqu'à 190 jours : **1 350 €** par personne
- 189 à 130 jours : perte du dépôt (minimum **1 350 €**/personne)
- 129 à 100 jours : **60 %**
- 99 à 70 jours : **85 %**
- De 69 jours jusqu'au départ : **100 %**

Billets d'avion : 100 % non modifiables et non remboursables dès émission.

II.3.4.22 REGENT SEVEN SEAS CRUISES

Pourcentage sur montant de la croisière, hors assurances.
Cabines (hors Regent Suite)

- Jusqu'à 170 jours : **250 €**/personne
- 169 à 140 jours : **30 %**
- 139 à 100 jours : **60 %**
- 99 à 80 jours : **80 %**
- Moins de 80 jours : **100 %**

Regent Suite

- Jusqu'à 170 jours : **40 %**
- 169 à 140 jours : **80 %**
- Moins de 140 jours : **100 %**

Pré/Post prestations organisées par Regent (hôtels, transferts, vols, excursions)

- Quelle que soit la date : **100 %**

II.3.4.23 RIVAGES DU MONDE

Pourcentage sur montant de la croisière, hors assurances.

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

II.3.4.24 ROYAL CARIBBEAN

Pourcentage sur montant de la croisière, hors assurances.

Croisières de moins de 10 nuits

- Jusqu'à 70 jours : **200 €** par passager
- 69 à 40 jours : **65 %**
- Moins de 40 jours : **100 %**

Croisières de 10 nuits et plus

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

Croisières de Noël et du Jour de l'An

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

II.3.4.25 SEABOURN

A venir.

II.3.4.26 SILVERSEA

Pourcentage sur le montant de la croisière, hors assurances.

Tarif All-Inclusive

- À 120 jours ou plus avant le départ : **40 %**
- De 119 à 90 jours avant le départ : **65 %**
- De 89 à 60 jours avant le départ : **90 %**
- À 59 jours et moins / no-show : **100 %**

Tarif All-Inclusive Plus

- À 171 jours ou plus avant le départ : **30 % du prix croisière (minimum LEV)**
- De 170 à 141 jours avant le départ : **30 %**
- De 140 à 111 jours avant le départ : **40 %**
- De 110 à 81 jours avant le départ : **65 %**
- De 80 à 51 jours avant le départ : **90 %**
- À 50 jours et moins / no-show : **100 %**

Tarif Last Minute

- Quelle que soit la date d'annulation : **100 % non remboursable**

II.3.4.27 STAR CLIPPERS

Pourcentage sur le montant du dossier, hors assurances.

Conditions Traversées

- Plus de 130 jours : **10 %** + frais de traitement **150 €**/passager
- 129 à 100 jours : **35 %** + frais de traitement **150 €**/passager
- 99 à 85 jours : **60 %** + frais de traitement **150 €**/passager
- Moins de 85 jours : **100 %**

Cabines Propriétaires Suites & Catégorie 1

- Plus de 100 jours : frais de traitement **150 €**/passager
- 100 à 70 jours : **600 €**/passager + frais de traitement **150 €**/passager
- 69 à 40 jours : **60 %**
- Moins de 40 jours : **100 %**

Cabines Catégories 2 à 6

- Plus de 100 jours : frais de traitement **150 €**/passager
- 100 à 70 jours : **500 €**/passager + frais de traitement **150 €**/passager
- 69 à 40 jours : **60 %**
- Moins de 40 jours : **100 %**

Dispositions complémentaires : aucun remboursement au-delà des sommes perçues ; pénalités vols/hôtels/excursions déduites ; aucun remboursement en cas de non-présentation/embarquement impossible/débarquement en cours de croisière.

II.3.4.28 VIRGIN VOYAGES

Pourcentage sur le montant de la croisière, hors taxes portuaires.

Tarif standard

- À 100 jours ou plus avant le départ : 30 % du prix croisière (minimum 300 €/pers)
- De 99 à 20 jours avant le départ : **100 %**

Tarifs Lock it In Rate, Red Hot ou Base

Quelle que soit la date : **100 % non remboursable**

II.3.5 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.3.6 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 Droit de modification des compagnies aériennes

Les compagnies aériennes ont le droit de modifier les horaires de vol, le trajet, les escales, ou même d'annuler un vol sans préavis, en fonction des nécessités opérationnelles, des conditions climatiques ou de toute autre circonstance indépendante de la volonté du transporteur. Le Client reconnaît et accepte expressément que ces modifications peuvent survenir sans engagement de la part de la compagnie aérienne de fournir une notification préalable.

II.5.3 Droit de modification des compagnies aériennes

En cas de modification du plan de vol, le Client renonce à toute réclamation ou demande d'indemnisation, sous réserve des dispositions légales impératives prévues par le droit applicable, telles que celles énoncées dans le Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil, concernant les droits des passagers aériens en cas de retard ou d'annulation de vol.

Certaines modifications ne sont pas considérées comme des variations significatives, et notamment la modification des vecteurs, horaires et itinéraires des vols à condition que les dates de départ et d'arrivée ne changent pas et que l'embarquement et le débarquement du navire soient possibles aux dates et aux horaires prévus pour la croisière.

II.5.4 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.5.5 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.5.6 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.5.7 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.5.8 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.5.9 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.5.10 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.5.11 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.

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.

La réservation d'une « cabine en garantie » implique que le passager ne choisit pas de numéro ni de localisation précise de cabine.

La compagnie se réserve le droit d'attribuer, à tout moment avant ou pendant la croisière (changement de cabine en cours de croisière possible), une cabine appartenant à la catégorie réservée ou à une catégorie supérieure.

Enfin, la compagnie reste seule décisionnaire dans l'attribution des cabines et ce quelque soit le type ou l'ambiance, dès lors que la qualité de la prestation ne s'en trouve pas diminuée et en l'absence d'emplacement de cabines spécifiques prévues par le contrat de réservation.

Pour les cabines triples ou quadruples réservées en garantie, et compte tenu de leur disponibilité limitée, la compagnie pourra attribuer deux cabines séparées. L'emplacement de ces cabines pourra différer (pont, position, proximité des zones communes, etc.).

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 photographies, illustrations ou représentations graphiques donnant un aperçu général et réaliste des prestations proposées (cabines, installations, équipements, vues, ambiances, etc.).

Toutefois, ces éléments visuels ont un caractère **purement illustratif et non contractuel**.

Ils ne sauraient constituer un engagement ferme sur les caractéristiques exactes du navire, de la cabine ou de toute autre prestation affichée.

Les dispositions, superficies, vues, ambiances, agencements, équipements et services peuvent varier selon :

- la catégorie de cabine ou de chambre,
- le pont ou l'emplacement à bord,
- la compagnie maritime ou l'hôtelier,
- la date du voyage.

En cas d'évolution, d'indisponibilité ou de différence constatée sur place, aucune réclamation ou demande de compensation ne pourra être retenue dès lors que la catégorie de prestation initialement réservée est respectée.

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 que son état de santé lui permet d'effectuer la croisière sans présenter de danger pour lui-même ou pour les autres passagers.

Toute maladie, situation de handicap ou condition médicale nécessitant un traitement, une surveillance ou une assistance particulière doit être signalée par écrit à la Société dès la réservation ou, si elle survient ultérieurement, avant l'embarquement.

La Société et/ou le Transporteur peuvent refuser la réservation ou l'embarquement d'un passager dont l'état physique ou psychique est

incompatible avec le voyage ou nécessite des soins et une assistance qui ne peuvent être assurés à bord.

Femmes enceintes

Toute grossesse doit être signalée à la Société dès la réservation ou, si elle survient ultérieurement, dès que la passagère en a connaissance. La passagère est invitée à consulter son médecin avant le départ afin de vérifier que son état est compatible avec la durée et l'itinéraire de la croisière.

Lorsqu'une passagère atteint ou dépassera 20 semaines d'aménorrhée à un quelconque moment du voyage, y compris à la date de fin de la croisière, elle doit impérativement contacter la Société afin de vérifier les conditions d'embarquement imposées par la compagnie maritime.

Ce seuil de 20 semaines constitue un seuil de vigilance et non une autorisation d'embarquement. Les limites acceptées et les documents médicaux exigés varient selon les compagnies et sont susceptibles d'évoluer.

La compagnie maritime peut notamment exiger un certificat médical récent précisant le terme de la grossesse, la date prévisionnelle d'accouchement et l'aptitude de la passagère à effectuer l'intégralité du voyage. Il appartient à la passagère de vérifier que ce document respecte l'ensemble des exigences de la compagnie.

Les navires ne disposent pas de structures médicales adaptées au suivi d'une grossesse, à la prise en charge de complications obstétricales ou à un accouchement.

La Société, le Transporteur et/ou le Commandant du navire peuvent refuser l'embarquement ou la poursuite du voyage lorsque les conditions de la compagnie ne sont pas respectées, que les documents requis ne sont pas présentés ou que l'état de santé de la passagère est jugé incompatible avec la croisière.

Un tel refus ou une interruption du voyage ne pourra donner lieu à aucun remboursement, aucune indemnisation ni aucune prise en charge de la part de la Société, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Certificat médical lié à l'âge ou à l'état de santé

Certaines compagnies peuvent exiger un certificat médical d'aptitude à voyager en raison de l'âge du passager, notamment au-delà de 75 ans, de son état de santé, de l'itinéraire ou de la durée de la croisière. Le Client doit vérifier les exigences applicables auprès de la Société avant son départ.

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.

A compter du 15 mai 2025, les enfants de moins de 24 mois pourront être accueilli sur l'ensemble de nos croisières, excepté sur les croisières d'une durée de 10 nuits maximum pour lesquelles il est exigé que le mineur soit âgé d'au moins 2 ans au moment de l'embarquement.

II.7.9 Pourboires / Caisses 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 : 12€ 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 LIVRAISON / PRÉSENTATION DES DOCUMENTS DE VOYAGE

II.9.1 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.

Enregistrement en ligne et informations passagers

Lorsque la compagnie maritime, l'armateur, les autorités portuaires ou toute autorité administrative compétente l'exigent, le Client est tenu d'effectuer son enregistrement en ligne et/ou de transmettre les informations passagers requises, notamment celles relatives à ses pièces d'identité ou passeports, dans les délais indiqués, pouvant aller jusqu'à 72 heures avant l'embarquement selon les cas.

Le Client est responsable de l'exactitude, de la complétude et de la transmission dans les délais de ces informations. Il lui appartient de vérifier que les formalités demandées ont été accomplies conformément aux exigences des transporteurs et des autorités compétentes. À défaut, ou en cas d'informations incomplètes, erronées ou transmises tardivement, l'embarquement pourra être refusé par la compagnie maritime, l'armateur ou les autorités compétentes, Les Experts Du Voyage ne pourra être tenu responsable des conséquences de ce refus, notamment des frais, pertes, annulations ou prestations non consommées qui en résulteraient, lorsque ce refus est imputable au Client.

II.9.2 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.10 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.11 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

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.12 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.13 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 autorise expressément « Les Experts du Voyage » à créer en son nom et pour son compte toute carte, compte ou numéro de fidélité requis par les compagnies ou prestataires, afin de lui permettre de bénéficier des avantages associés.

Cette autorisation inclut la transmission et le traitement des données personnelles strictement nécessaires à ces démarches.

Le Client reconnaît que ces traitements sont effectués conformément au RGPD et à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, et accepte pleinement leur mise en œuvre.

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 » l et placé sous sa responsabilité.

II.14 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.15 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.221-28 du Code de la consommation, les services proposés sur le site par "Les Experts du Voyage" ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation applicable aux ventes à distance, tel que défini l'article L221-18 du même code.