

L'inscription à l'une des croisières présentées dans cette brochure implique l'acceptation des conditions générales et particulières de vente énoncées ci-dessous. En datant et signant le contrat de voyage établi par le vendeur auprès duquel il achète son voyage avec la mention que les conditions sont acceptées par lui, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations relatives au voyage qu'il a choisi grâce à nos brochures disponibles dans les agences de voyages ou auprès de nos services. Il est donc renvoyé pour toute précision concernant le voyage aux informations contenues dans ces brochures. Cette brochure propose une sélection de croisières et notre offre n'est pas limitée aux croisières sélectionnées. Les croisières ou prestations "hors brochure" sont soumises aux mêmes conditions.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme.

Conformément aux articles L211-7 et L211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires transmises au client, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

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

CroisiEurope a souscrit auprès de la compagnie Allianz (87, rue de Richelieu - 75113 Paris) un contrat d'assurance nr. 43884621 garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

Extrait du Code du Tourisme

Article R211-3 : Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L.211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

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

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

Article R211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a) de l'article L.141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R.211-2.

Article R211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1. La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
2. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
3. Les prestations de restauration proposées ;
4. La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5. Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union Européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
6. Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
7. La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
8. Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
9. Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R.211-8 ;
10. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11. Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-9, R.211-10, et R.211-11 ;
12. L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.
13. Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R.211-15 à R.211-18.

Article R211-5 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

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

Article R211-6 : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur,

et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1. Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2. La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3. Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
4. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5. Les prestations de restauration proposées ;
6. L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
7. Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
8. Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R211-8 ;
9. L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
10. Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
11. Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
12. Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
13. La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R211-4 ;
14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15. Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 ;
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 10 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.
20. La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R.211-4.
21. L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7 : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou

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

Article R211-8 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article L211-12 : Les prix prévus au contrat ne sont pas révisables, sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision tant à la hausse qu'à la baisse et en détermine les modalités précises de calcul, uniquement pour tenir compte des variations :

- a) Du coût des transports, lié notamment au coût du carburant ;
 - b) Des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports ;
 - c) Des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.
- Au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

Article R211-9 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat 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 préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

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

Article R211-10 : Dans le cas prévu à l'article L.211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

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

Article R211-11 : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

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

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

Les conditions de vente sont établies conformément au Règlement du Parlement Européen et du Conseil concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

VALIDITE : Brochure valable du 1/06/2012 au 1/11/2013.

PRIX : Nos prix indiqués en euros s'entendent par personne sur la base d'une cabine double. Ils sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur au 1^{er} janvier 2012 et sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans les programmes et réservé par le client à l'exclusion de toutes les prestations que le client réservera et paiera à bord et à l'exclusion des autres frais et toute dépense occasionnée par un événement fortuit (grève, émeute, révolution, conditions atmosphériques, niveaux des eaux, ...).

Ils sont dépendants des différents facteurs intervenant dans leur calcul tels que le coût du transport, coût d'embarquement et débarquement, coût portuaire, du coût du carburant, des redevances et taxes diverses et sont susceptibles d'être révisés.

Par conséquent, et conformément à la partie réglementaire du livre II du Code du Tourisme, nous nous réservons le droit de revoir les prix communiqués dans cette brochure en cas de variation, entre autres :

- Des taxes d'aéroport dont vous trouverez le tarif connu au 1^{er} janvier 2012 dans les programmes concernés.
- Du coût des combustibles (référence baril Brent au 01/01/2012 : 107.53 USD consultables sur le site http://bourse.lesechos.fr/bourse/matieres/details_matieres.jsp?Code=LCO&Place=WMP&Codif=OPID&Secteur=ENERGIE).

En cas de transfert aérien, le prix sera révisé en fonction des variations liées au carburant appliquées par les compagnies aériennes concernées.

- Des variations des taux de change et plus spécifiquement pour les programmes Vietnam / Cambodge (Dollar - cours de référence au 01/01/2012 : 1€ = 12939 \$) ; pour les programmes Indes (Roupie - cours de référence au 01/01/2012 : 1€ = 68.713Rs) pour les programmes Chine (YUAN - cours de référence au 01/01/2012 : 1€ = 8.1588Y).

La part des prestations en devises pour ces voyages varie entre 60 et 70% du montant du voyage.

- Des taxes diverses telles que TVA, impôts, ...

Prix, toutes taxes comprises, doivent être confirmés par l'agent de voyage vendeur au moment de l'inscription. En cas de modifications, le rappel en plus ou en moins sera opéré non forcément à la date du paiement des prestations, mais à la date d'utilisation qui seule compte. Dans tous les cas, aucune modification du prix ne pourra intervenir dans les 30 jours précédant le départ.

Les frais de visas et les tarifs des excursions optionnelles sont susceptibles d'être modifiés à tout moment et sans préavis par les autorités compétentes et seront dans ce cas répercutés dans leur totalité aux clients.

Pour les circuits de la production CroisiVoyages qui en font mention, les prix sont fixés en fonction du nombre de participants et sont par conséquent susceptibles d'être révisés et répercutés dans leur totalité aux clients.

Toutes les prestations facturées à bord des bateaux doivent être encaissées à bord et ceci avant le débarquement des clients. Sauf mention contraire dans le programme, pour les croisières CroisiEurope et CroisiMer, les prix des excursions sont établis pour un minimum de 25 personnes par excursion. Si le nombre minimum de 25 personnes n'est pas atteint, un réajustement de tarif peut être appliqué à bord du bateau lors de la réalisation de l'excursion, que celle-ci ait été achetée à bord, ou dans le cadre d'un forfait excursions lors de la réservation.

VOYAGE - DUREE - HEBERGEMENT : Les durées indiquées ne correspondent pas au nombre de jours passés à destination, mais bien à la durée totale du voyage, transport compris, soit un certain nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Si en raison des horaires imposés par les différents moyens de transport la première et la dernière journée se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation jusqu'au jour de retour.

Les repas du premier et du dernier jour ne sont pas inclus, sauf indication sur le programme, et sont à la charge du voyageur. Les prestations du dernier jour s'arrêtent après le petit déjeuner. Certains repas peuvent être fournis par le transporteur aérien. Les catégories de classification des hôtels et bateaux (**hors flotte CroisiEurope et CroisiMer**), sont définies par les autorités locales du pays et selon des critères qui leur sont propres ne correspondent pas forcément aux normes françaises. Toute réclamation liée aux critères de classification ne pourra donner lieu à indemnisation.

PAIEMENT DU VOYAGE - INSCRIPTIONS ET REGLEMENT : Les inscriptions peuvent être effectuées à tout moment dans toutes agences de voyages et dans la limite des places disponibles. Les programmes et les prix contractuels seront ceux mentionnés sur nos contrats de vente, qui doivent être repris par l'agent de voyages vendeur sur l'exemplaire remis au voyageur et signé par lui pour acceptation. L'information préalable est fournie par notre brochure, complétée des éventuelles modifications et rectifications communiquées au moment de la demande d'inscription auprès de CroisiEurope. Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance de tous ces éléments.

Pour la production CroisiEurope - CroisiMer : Vous serez considérés comme inscrit dès que vous aurez versé un acompte de 30 % du prix du voyage lors de la réservation. Le voyage ne pourra vous être garanti si le règlement total de

la somme ne nous est pas parvenu dans les 30 jours avant la date du départ. Le non-paiement du solde aux dates définies constitue un manquement qui fait l'objet d'une clause de résolution immédiate du contrat. Pour les inscriptions effectuées dans les 30 jours précédant la date de départ, le montant global devra être payé à l'inscription.

Pour la production CroisiVoyages : Vous serez considérés comme inscrit dès que vous aurez versé un acompte de 30 % du prix du voyage lors de la réservation. Le solde est à régler 45 jours avant la date du départ. Le voyage ne pourra vous être garanti si le règlement total de la somme ne nous est pas parvenu dans les 45 jours avant la date du départ. Le non paiement du solde aux dates définies constitue un manquement qui fait l'objet d'une clause de résolution immédiate du contrat. Pour les inscriptions effectuées dans les 45 jours précédant la date de départ, le montant global devra être payé à l'inscription.

En cas de non respect des échéances ci dessus la société CroisiEurope se réserve le droit de reprendre les places si le client n'a pas versé les sommes attendus par la société dans un délai de huit jours à compter de la mise en demeure de paiement transmise par CroisiEurope.

En vertu des articles L-441-3 et L - 441-6 du code du commerce tout retard de paiement entraînera l'application de pénalité de retard égale à 1,5 fois le taux d'intérêt légal. Par ailleurs, aucun escompte n'est accordé pour tout paiement anticipé. Les documents de voyages et billets de transport seront délivrés après le paiement de la totalité du prix.

FRAIS DE DOSSIER EN CAS DE MODIFICATIONS PAR LE CLIENT AVANT LE DEPART :

Pour les croisières : Toute modification de dossier quinze jours avant le départ entraînera 50€ H.T. de frais par personne (hors frais d'envoi facturés en sus) en aucun cas remboursables et payables de suite **par carte bancaire ou virement uniquement (aucun paiement par chèque ne sera accepté)**. Cependant aucune modification ne sera acceptée à moins de quatre jours avant le départ. Ces frais seront également demandés en cas de cession du contrat à un tiers. **Attention, toute modification de date de croisière est considérée comme une annulation et sera soumise aux frais d'annulation.**

Pour les transferts : Au cas où une modification porterait sur le changement d'un ou plusieurs noms des clients, sur la date ou sur l'itinéraire du voyage, nous déclinons toute responsabilité quant à l'acceptation ou le refus par nos différents fournisseurs en particulier les compagnies aériennes. Des frais de modifications de l'ordre de 50€ H.T. à la totalité du prix du billet H.T. par personne, peuvent être exigés par lesdites compagnies. En cas de refus, le barème des frais d'annulation s'applique.

MODIFICATIONS DES PRESTATIONS AERIENNES PAR LES CLIENTS APRES LE DEPART :

Les tarifs aériens qui sont utilisés pour rejoindre les ports d'embarquement sont soumis à des conditions spécifiques de réservation et d'émission. Une fois le voyage commencé, aucune modification n'est autorisée par les compagnies aériennes et par l'armateur et aucun remboursement ne sera effectué. L'armateur ne peut subvenir à l'hébergement du passager débarqué en cours de croisière ou à la fin de la croisière.

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

FRAIS D'ANNULATION : En cas d'annulation par le client, le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants des frais d'annulation par personne précisés ci-dessous en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ, et des frais non remboursables que sont les frais d'assurance, les frais de réservation et les frais de visa ainsi que tous les autres frais d'annulation exigés par nos fournisseurs.

Si l'un des passagers d'une chambre ou cabine double annule sa réservation, le passager restant devra acquitter le supplément chambre ou cabine double à usage individuel. Toute annulation doit nous parvenir par courrier recommandé avec accusé de réception.

Frais d'annulation croisières fluviales CroisiEurope :

- Plus de 60 jours avant la date du départ : 50€ H.T. de frais de dossier seront facturés par personne
- de 60 à 51 jours : 40 % du montant total du forfait
- de 50 à 30 jours : 50 % du montant total du forfait
- de 29 à 20 jours : 60 % du montant total du forfait
- de 19 à 3 jours : 75 % du montant total du forfait
- à 48 h du départ : 100 % du montant total du forfait

Par dérogation aux conditions d'annulation ci-dessus, les frais d'annulation croisières fluviales CroisiEurope - "Nouvel An" et "Carnaval de Venise" sont les suivants :

- Plus de 60 jours avant la date du départ : 50€ H.T. de frais de dossier seront facturés par personne
- de 60 à 51 jours : 40 % du montant total du forfait
- de 50 à 30 jours : 50 % du montant total du forfait
- de 29 à 20 jours : 75 % du montant total du forfait
- de 19 jours au jour du départ : 100 % du montant total du forfait

Frais d'annulation croisières maritimes et côtières de la marque "CroisiMer" :

- Plus de 90 jours avant la date du départ : 50€ H.T. de frais de dossier seront facturés par personne
- de 90 à 51 jours : 40 % du montant total du forfait
- de 50 à 30 jours : 50 % du montant total du forfait
- de 29 à 20 jours : 60 % du montant total du forfait
- de 19 jours à 3 jours : 75 % du montant total du forfait
- à 48 h du départ : 100 % du montant total du forfait

Frais d'annulation croisières Volga, Dniepr, Yangtze Kiang, Mékong et Nil de la marque "CroisiVoyages" :

- A plus de 90 jours avant la date du départ : 60€ H.T. de frais de dossier seront facturés par personne
- De 90 à 61 jours : 35 % du montant total du forfait
- De 60 à 31 jours : 50 % du montant total du forfait
- De 30 à 20 jours : 70 % du montant total du forfait
- De 19 à 4 jours : 80 % du montant total du forfait
- De 3 jours au jour du départ : 100 % du montant total du forfait

Frais d'annulation croisières Brahmapoutre et Transsibérien Or des Tsars de la marque "CroisiVoyages" :

- A plus de 91 jours avant le départ : 30 % du forfait total
- De 91 à 61 jours avant le départ : 50 % du forfait total
- De 60 à 21 jours avant le départ : 80 % du forfait total
- De 20 jours au jour du départ : 100 % du forfait total

IMPORTANT : Tout forfait incluant un transport aérien est soumis aux conditions d'annulation générales et particulières des compagnies aériennes désignées. En cas d'annulation d'un ou de plusieurs passagers, les conditions d'annulation suivantes seront appliquées :

- Prestations terrestres, fluviales, côtières et maritimes : selon conditions générales de la société CroisiEurope .
- Transport aérien : selon conditions de la compagnie aérienne désignée visibles sur les sites web des compagnies aériennes concernées ou consultables auprès de nos services de réservation sur simple demande.

REMBOURSEMENTS / REDUCTIONS :

Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation de voyage qui lui est transmise, de même s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son voyage (passeports, visas, carte d'identité, certificat de vaccinations ...) CroisiEurope ne peut être tenue responsable d'un retard de pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non-présentation du passager au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

Une interruption de voyage ne pourra donner lieu à une demande de remboursement ou d'avoir de quelque sorte, sauf en cas de souscription à une assurance annulation qui inclurait cette option dans ses conditions générales. Dans ce cas, le remboursement sera effectué directement par la compagnie d'assurance.

Le renoncement à l'un des services inclus dans les prestations du voyage ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement. Les réclamations portant sur d'éventuelles différences de prix ne pourront être prises en considération. La signature du contrat de réservation ainsi que le règlement de la facture par le client sous-entendent l'acceptation des tarifs et des conditions de voyage.

Il est impossible à CroisiEurope de tenir compte, après coup, de réductions ou promotions mises en place après la confirmation de voyage.

Les réductions s'appliquent sur le prix de base hors taxe d'aéroport, suppléments, frais de dossier, frais de visas et assurances.

Les différentes réductions ne sont pas cumulables entre elles et ne peuvent être accordées après inscription. Aucune réduction n'est applicable sur les promotions.

REDUCTIONS ENFANTS : Moins de 2 ans, les frais de repas et de logement sont à régler sur place ; de 2 à 10 ans non révolus : 20% de réduction sur le prix de la croisière, hors taxes, suppléments et frais de dossier. **Ces réductions ne s'appliquent pas aux produits de la marque CROISIVOYAGES.**

REDUCTION CABINE TRIPLE : 30 % de réduction sur le forfait croisières seront accordés au 3^{ème} occupant de la même famille en cabine triple hors taxes, suppléments et frais de dossier. Ces réductions ne s'appliquent pas pour la production CroisiVoyages sauf pour les croisières Volga, pour lesquelles une réduction de 25 % sur le forfait croisière sera accordée au 3^{ème} occupant de la cabine triple, hors taxes, suppléments et frais de dossiers.

REDUCTION ANNIVERSAIRE DE MARIAGE : Sur les croisières fluviales CroisiEurope de 3 à 13 jours, Madame bénéficie d'une réduction sur sa croisière par tranche de 10 années de mariage. Ex : 10, 20, 30... années de mariage = 10, 20, 30%... de réduction. Valable uniquement pour les anniversaires de mariage en novembre et décembre 2012 et en 2013 et applicable sur présentation de l'acte de mariage ou du livret de famille. Cette réduction est uniquement valable sur le prix de la croisière, hors suppléments et frais d'acheminement, et n'est pas cumulable avec une autre offre. **Ces réductions ne s'appliquent pas aux produits de la marque CROISIMER et CROISIVOYAGES.**

OFFRES CROISIFAMILLE : Ces offres sont proposées sur une sélection de croisières, qui font l'objet d'une brochure séparée, et sont annotées dans la présente brochure par le logo Croisifamille, et dont les départs ont lieu en juillet et en

août. L'offre de gratuité de la croisière (hors vol, suppléments, taxes) s'applique pour 2 enfants maximum (jusqu'à 16 ans révolu) sur la base d'un adulte payant. Au-delà, les autres enfants jusqu'à 16 ans révolu paieront 30% du prix de la croisière (hors vol, suppléments, taxes). **Cette offre est valable sur les croisières fluviales uniquement et pas sur les croisières maritimes et côtières CroisiMer, et autres séjours et croisières de la production CroisiVoyages.**

Pour les croisières maritimes et côtières CroisiMer, les enfants jusqu'à 16 ans révolu bénéficient de 30% de réduction sur le prix de la croisière (hors vol, suppléments, taxes), cette réduction s'applique pour 2 enfants maximum sur la base d'un adulte payant.

CABINE INDIVIDUELLE : Les cabines individuelles sont autorisées à hauteur de 10% par rapport au contingent. Le nombre de cabines individuelles ne pourra excéder les 12 sur la totalité du bateau, sauf pour les séjours et croisières de la production CroisiVoyages.

FORMALITES : Les participants doivent répondre aux formalités de police et de douane en vigueur au moment du déroulement du voyage et en fonction de leur nationalité, et être munis de tous les visas de séjour et de transit et des certificats sanitaires éventuellement nécessaires, et ceci pour tous les pays touchés par l'itinéraire de la croisière ou du séjour. Ainsi, les ressortissants non français et de naissance étrangère doivent s'informer des formalités les concernant, auprès de leur consulat d'origine. Nous recommandons aux passagers de vérifier toute modification éventuelle auprès de leur agence de voyages ou des consulats, ambassades et services de santé compétents ou en consultant le site <http://www.diplomatie.gouv.fr>, rubrique conseils aux voyageurs. Un passager qui ne pourrait embarquer sur un vol ou se verrait refuser l'entrée dans un pays, faute de présenter les documents exigés par les autorités et mentionnés sur le contrat de vente ou la facture qu'il a signé, ne pourrait prétendre à aucun remboursement. En cas de non-conformité tous les frais encourus seront à la charge totale des clients. Dans le cas où nous établissons les documents d'entrées pour le compte du client (visa), nous le faisons sur la base des informations qui nous sont transmises. Nous ne pourrions être tenus pour responsable des conséquences quelles qu'elles soient, liées au fait que ces informations s'avèreraient erronées. Les documents demandés devront nous être adressés par **LETRE RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION** dans les délais nécessaires et en ayant vérifié que leur validité est conforme aux exigences des pays concernés. Ils ne pourront être restitués que le jour du départ. Nous ne saurions être tenus pour responsable d'un retard ou de la non-délivrance par les autorités concernées. Le passager est tenu de fournir à la compagnie toutes les informations nécessaires pour permettre à cette dernière de remplir ses propres obligations en matière de sécurité.

Attention : Entre la parution de cette brochure et la date du départ, certaines modifications sont susceptibles d'intervenir. En effet, les réglementations des différents pays changent fréquemment et sans préavis, elles ne sont données dans nos brochures qu'à titre indicatif, et il revient au client de s'informer des formalités nécessaires à la date de son voyage. CroisiEurope ne peut être déclarée responsable de l'inobservation des formalités qu'elle aura conseillées au plus tard lors de la réservation des dossiers et des amendes résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

ENFANTS / MINEURS : Les réservations de la part des personnes mineures ne seront pas acceptées par l'agence de voyages, celles-ci doivent être effectuées par les parents ou autres adultes de plus de 18 ans munis des autorisations nécessaires. Les mineurs de moins de 18 ans ne sont pas autorisés à voyager seuls à bord. Ils doivent être accompagnés par des parents ou des adultes de plus de 18 ans. Aucune boisson alcoolisée n'est servie à bord aux mineurs. Une vérification de l'âge du client peut être demandée par le personnel de bord.

SANTE, MOBILITE, ASSISTANCE SPECIALE ET CONTRE INDICATIONS MEDICALES : Tous les passagers doivent s'assurer qu'ils sont médicalement, physiquement et/ou psychologiquement aptes à effectuer un voyage sans mettre en danger leur vie ou celle d'autrui. Aucun service médical n'est assuré à bord de nos bateaux.

Tout passager présentant une incapacité physique ou psychique, des capacités restreintes de mobilité, étant atteint d'une maladie nécessitant un traitement ou une assistance médicale ou encore les femmes enceintes, doivent en informer l'agent de voyages au moment de la réservation. En effet, aucune réservation ne pourra être acceptée pour des passagers dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation à la croisière ou au séjour impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou les autres ou mettant en cause la sécurité du bateau, ou qui requièrent des modalités de soin ou d'assistance impossible à assurer à bord du bateau, notamment en raison d'infrastructures non adaptées. Certains prestataires (hôteliers, compagnies aériennes et fluviales...) peuvent exiger un certificat médical d'aptitude ou refuser l'inscription s'ils pensent ne pouvoir garantir l'assistance correspondante nécessaire pour la santé ou le bien être du passager. La participation à tous nos voyages et aux excursions est soumise à une condition de mobilité suffisante du passager. En cas de nécessité, les personnes à mobilité réduite peuvent se faire accompagner à leurs frais en vue de l'obtention de l'assistance requise. Tout accident personnel, déroulement ou frais d'escalade forcée perturbant le cours du voyage seraient sous la responsabilité du passager ayant caché son inaptitude. Nous conseillons le port de chaussures avec des semelles antidérapantes adaptées à la vie du bord et des excursions.

Certaines vaccinations, quoique non obligatoires, peuvent être recommandées par les autorités sanitaires.

REFUS D'EMBARQUEMENT ET DEBARQUEMENT PREMATURE : L'embarquement peut être refusé à tout passager et la croisière peut être interrompue pour tout passager (aux risques et frais du passager débarqué) lorsque, selon avis du commandant ou du responsable de bord, ce passager n'est pas en mesure de voyager, pour raison administrative ou autres raisons légitimes, ou perturbe ou met en danger les autres passagers. Un tel passager peut être débarqué dans n'importe quel port d'escale, sans préjudices de poursuites ou sanctions éventuelles par les autorités compétentes de l'Etat concerné et sans que la responsabilité de l'armateur ne puisse être engagée. La compagnie fluviale ne peut être tenue de rembourser les jours de croisière non effectués par le passager débarqué, ni de prendre à sa charge tous les frais occasionnés par ce débarquement.

RESPECT DES HORAIRES DES ESCALES : En escale, les horaires d'heure limite de retour à bord et de départ du bateau sont mentionnés à bord du bateau et précisés par le responsable de bord. Il appartient aux passagers de respecter ces horaires. La compagnie décline toute responsabilité en cas de non-embarquement. Aucun remboursement ou dédommagement n'est dû au passager en cas de non respect par lui de ces règles

EXCURSIONS : Les excursions présentées dans la brochure sont facultatives (sauf mention contraire). Les itinéraires des excursions définis dans les programmes sont fournis à titre indicatif et peuvent subir des variations du fait de circonstances externes (par exemple, conditions météorologiques, grèves, retards des transports, fermeture de sites par les autorités locales, ...) ou du fait des prestataires de services locaux. En effet, certains lieux de visite sont soumis à de hauts niveaux de sécurité (Le Kremlin, La Place Tian'anmen, par exemple). Les autorités du pays concerné peuvent donc fermer intempestivement et proscrire toute visite. Nous dégageons toute responsabilité en cas de fermeture imprévisible. En cas d'annulation d'une excursion, CroisiEurope s'engage à faire le maximum pour assurer des visites de remplacement. En cas d'annulation définitive, le remboursement de l'excursion sera effectué, aucune indemnisation complémentaire ne pourra être réclamée à ce titre.

Sauf mention contraire dans le programme, pour les croisières CroisiEurope et CroisiMer, les prix des excursions sont donnés à titre indicatif, et sont garantis avec un minimum de 25 personnes par excursion. Si le nombre minimum de 25 personnes n'est pas atteint, un réajustement de tarif peut être appliqué à bord du bateau lors de la réalisation de l'excursion, que celle-ci ait été achetée à bord, ou dans le cadre d'un forfait excursions lors de la réservation.

Les excursions prévues le soir même ou le lendemain matin de l'embarquement à bord du bateau sont uniquement garanties pour les clients ayant souscrit au forfait excursions (sauf si le minimum de 25 passagers n'est pas atteint, dans ce cas les conditions particulières mentionnées ci-dessus sont appliquées).

Dans le cadre de la production CroisiVoyages, les excursions réservées sur place, mentionnées ou non dans nos programmes, sont réalisées par des organismes locaux indépendants de CroisiVoyages. Même si elles peuvent être proposées par nos représentants locaux à titre de service, elles sont achetées librement sur place et ne sont pas un élément constitutif du voyage réservé auprès de nous au départ de France. Les descriptifs et tarifs en sont donnés à titre indicatif.

Tout litige, incident ou accident dans leur déroulement doit être solutionné sur place avec l'organisme concerné et ne saurait en aucun cas engager la responsabilité de CroisiVoyages ni de l'agence de voyages auprès de laquelle a été réservé le voyage.

OBJETS PERSONNELS / BAGAGES : Sont interdits à bord les animaux, les objets et produits dangereux tels que substances illicites, armes à feu, objets contondants et tranchants, explosifs, oxygène, air comprimé ou produits inflammables, ... L'armateur se réserve le droit de refuser l'embarquement à un passager les possédant. Le passager répondra de tous les dommages subis par l'armateur en raison du non-respect des obligations indiquées ci-dessus.

Toute perte d'objets ou tous dégâts matériels subis par le passager doivent être déclarés par écrit à bord auprès du bureau du Commissaire de Bord durant les croisières et de l'accompagnateur ou du responsable dans le cadre d'un circuit ou d'un séjour. La déclaration devra être transmise à la compagnie par le passager dans un délai de trois jours suivant la fin du séjour.

Sauf en cas de faute de sa part, la compagnie ne saurait être tenue pour responsable des pertes, vols, chapardages et/ou dégâts sur les biens du passager. Notre équipage est à votre disposition pour la manutention de vos bagages et la responsabilité de celui-ci ne peut être engagée. La limite de responsabilité est de 450€ par passager, celle-ci ne concerne que les voyages effectués à bord de bateaux de la flotte CroisiEurope. Pour les séjours et croisières de la production CroisiVoyages, la responsabilité incombe aux armateurs et prestataires locaux. Pendant toute la durée du voyage, les bagages ainsi que la surveillance des effets personnels sont sous la responsabilité des passagers. CroisiEurope attire l'attention des voyageurs sur le fait qu'elle ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des objets oubliés et qu'elle ne se charge ni de leur recherche ni de leur rapatriement. Par conséquent, l'oubli de bagages du fait du client aura pour conséquence le support d'éventuels frais additionnels afin de les récupérer. **Il est fortement conseillé aux passagers de souscrire une assurance bagages.**

En cas de perte, de livraison tardive ou de dommages de bagages dans le cadre d'un transfert aérien, il revient au passager de

remplir à l'aéroport un bulletin d'irrégularités bagages auprès de la compagnie aérienne. L'original sera exigé par cette dernière pour tout traitement de réclamation.

OBJETS DE VALEURS : L'armateur ne répond de la perte ou de la détérioration des objets précieux, de l'argent, des titres, des bijoux, des biens personnels. Nous vous demandons de ne pas laisser les objets de valeurs sans surveillance. Par ailleurs, nous vous conseillons de ne pas laisser dans vos bagages confiés aux transporteurs des objets de valeurs, lettres, ou papiers d'identité, médicaments indispensables à votre santé. Nous ne saurions être tenus responsables en cas de dommages, pertes ou vols des effets personnels.

RECLAMATIONS : Toute appréciation d'ordre subjectif sera considérée avec intérêt mais ne pourra donner lieu à indemnisation. Si des problèmes se posaient durant le voyage, il est vivement conseillé d'en faire part immédiatement à votre accompagnateur ou commissaire de bord afin d'y apporter une solution en temps réel. En cas de non fourniture ou non utilisation d'une prestation locale par décision du client, aucun remboursement ne pourra intervenir. Toute réclamation doit nous être transmise dans un délai de 10 jours à compter de la fin du voyage, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et ceci conformément au Code du Tourisme, et sera prise en considération dans la mesure où elle a été constatée. Le client devra joindre à son courrier la fiche d'appréciations qui lui a été remise dans son carnet de voyages, en joignant tous les justificatifs concernant sa réclamation. CroisiEurope vous informe que le délai de réponse varie de 1 à 3 mois maximum suivant la durée de l'enquête menée auprès des services, hôtels ou prestataires de services nécessaire en cas de réclamation. En cas de litige entre commerçants ou sociétés commerciales les tribunaux de Strasbourg seront les seuls compétents. Après avoir saisi le service qualité relations clientèle et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de maximum 90 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et les modalités de saisie sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

ACHATS : Tous les achats effectués sur place sont sous la seule responsabilité des clients (par exemple : articles de contrefaçon et autres, ...).

ANNULATION DE CROISIERES PAR CROISIEUROPE : La compagnie se réserve le droit d'annuler les croisières pour des circonstances de force majeure, des événements climatiques ou naturels récurrents (crues et décrues, cyclone, ...) ou pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de certaines prestations pour des raisons tenant à la sécurité des passagers, et ceci à tout moment avant le départ, sans autre obligation que le remboursement des sommes versées. Dans ce cas, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité complémentaire. CroisiEurope proposera au passager dans la mesure du possible une croisière de substitution de valeur équivalente. Le passager aura le droit, à son choix, de bénéficier de cette croisière de substitution ou bien d'être remboursé avec les modalités prévues dans les présentes conditions. En cas d'acceptation par le passager de la croisière de substitution, aucun remboursement ni versement d'indemnité de dédommagement n'aura lieu. CroisiEurope se réserve le droit d'annuler l'une ou l'autre croisière jusqu'à 21 jours du départ en cas d'insuffisance de participants; le client ne pourra prétendre à aucune indemnité dans ce cas précis. Le minimum de participants est fixé à 80 personnes pour les croisières CroisiEurope et CroisiMer, et 130 personnes pour les croisières sur la Volga, 30 personnes pour les croisières sur le Dniepr et 38 personnes pour les croisières sur le Mékong. Pour les autres destinations des séjours et circuits CroisiVoyages, le nombre minimum de participants est indiqué sur chacun des tableaux de prix.

MODIFICATION DE PROGRAMMES, D'ITINERAIRES ET D'HORAIRES : En cas de grève, émeute, mauvaises conditions météorologiques compromettant l'exploitation du bateau en toute sécurité ou de circonstances extraordinaires telles qu'explicitées dans les Considérants du Règlement CE précité ou pour tout autre motif légitime, CroisiEurope peut à tout moment et sans notification préalable, avancer, retarder un départ ou une escale ou éventuellement changer 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. CroisiEurope ne saurait être tenue pour responsable de tout manquement au respect des horaires d'arrivées et de départs indiqués dans cette brochure, et de celle que soit l'escale.

Dans le cadre de la programmation CroisiVoyages, nous réservons le droit aux commandants des bateaux, directeurs de croisières, accompagnateurs et représentants locaux de CroisiVoyages, si les circonstances l'exigent de modifier, à tout instant, les itinéraires et ordonnances de nos programmes.

D'une manière générale, et c'est la loi universelle, le commandant du bateau a pour première mission la sécurité des passagers à bord. Quel que soit le bateau ou la destination, il est le seul maître à bord et peut décider, à tout moment, de dérouter le bateau ou de supprimer une escale. Le commandant peut annuler la croisière ou modifier l'itinéraire de la croisière s'il le juge opportun pour l'intérêt des passagers et la sécurité du navire. En cas d'interruption de la croisière pour des circonstances de force majeure, le client obtiendra le remboursement des jours de croisières non effectués mais ne pourra prétendre à aucune indemnité complémentaire. Au cas où de telles modifications ou annulations du voyage interviendraient, il serait fait application des articles R 211-9 à R 211-11 du Code du Tourisme.

Des aléas éventuels (fêtes civiles ou religieuses, manifestations politiques, grèves, panne, embouteillages, modifications par les autorités gouvernementales, ou tout autre raison légitime) peuvent entraîner des modifications dans les escales, les visites

ou les excursions, modifications dont CroisiEurope ne peut être tenue responsable et qui ne peuvent pas engendrer de demande d'indemnité du client.

Certaines destinations sont sujettes à des conditions météorologiques et climatiques particulières. Certaines escales peuvent être inversées, écourtées ou supprimées notamment pour les raisons indiquées ci-dessus, sans donner lieu à indemnisation. Les excursions achetées à bord sont remboursées en cas d'annulation. Aucune autre indemnité n'est due. 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. CroisiEurope mettra néanmoins tout en œuvre pour remédier au mieux aux problèmes rencontrés.

MODIFICATION DE LA CATEGORIE OU DU NUMERO DE CABINE PAR L'ARMATEUR : Pour des raisons techniques ou opérationnelles, les compagnies fluviales ou armateurs ont la faculté d'attribuer au passager une cabine autre que celle fixée ou choisie à la réservation. Dans cette hypothèse, la nouvelle cabine doit être attribuée au minimum dans la même catégorie. Ce changement n'est pas considéré comme un motif valable d'annulation de la part du client, ni à une modification significative du contrat et ne donne lieu à aucune indemnité.

TRANSPORT AERIEN ET FERROVIAIRE : La forte progression du trafic aérien et ferroviaire, les événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, météorologie, ...) et les impératifs de sécurité font que les compagnies aériennes charters ou régulières, ainsi que les compagnies ferroviaires, ne sont pas toujours en mesure de respecter les horaires programmés. Des retards, tant au départ qu'au retour, sont possibles, et sont indépendants de la volonté du transporteur, du Tour-Opérateur et de l'agence de voyages, aucune indemnisation autre que celle prévue par la législation en vigueur ne pourra être accordée, quelles que soient les conséquences professionnelles ou personnelles occasionnées. Il est donc recommandé au client de prévoir un délai raisonnable, en particulier au retour, en cas de correspondances ou d'engagements importants.

Les départs de province mis en place par CroisiEurope sur ses vols spécialement affrétés sont garantis pour un minimum de 80 passagers.

Des modifications d'heures et de dates, imposées par les compagnies ferroviaires ou aériennes, peuvent intervenir tant au départ qu'à l'arrivée et entraîner une diminution ou une prolongation du voyage. CroisiEurope, agissant en qualité d'intermédiaire entre l'acheteur et la compagnie ferroviaire ou aérienne s'efforcera de trouver les solutions les plus adaptées mais ne pourra être tenue pour responsable des conséquences éventuelles de ces retards ou modifications. **Aucune indemnisation à ce titre ne pourra avoir lieu.**

Par ailleurs, nous nous dégageons de toute responsabilité quant aux transferts aériens et ferroviaires non souscrits via le tour-opérateur CroisiEurope. **Nous recommandons à nos clients effectuant un pré ou post acheminement par leurs propres moyens, de réserver des titres de transport modifiables ou remboursables.** Aucune annulation de croisière du fait du client liée au trafic ferroviaire ou aérien ne sera prise en compte. A titre d'information, les compagnies aériennes conseillent la reconfirmation du vol retour, il revient aux passagers de le faire dans les délais nécessaires.

Les billets émis dans le cadre de nos programmes, ou réservés directement par le client, et non-utilisés, à l'aller ou/et au retour, ne pourront faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date et d'annulation de séjour. L'abandon de place pour emprunter un vol ou un train différent ne pourra donner lieu à remboursement du billet non utilisé, ni à prise en charge du nouveau billet.

Toute réclamation concernant les pré/post acheminements, par voie aérienne ou terrestre, les frais éventuels (taxi, parking, hôtels, modifications de réservations, billets non modifiables, ...) ne pourront donner lieu à aucune compensation sur place ou au retour, de même en cas d'arrivée à une gare ou un aéroport différent de celui de départ (ex : Paris Orly, Paris Roissy).

Conformément au décret n° 2007-669 du 2 mai 2007 relatif à l'obligation d'informer les passagers de l'identité du transporteur

aérien, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s), cette information sera communiquée au plus tard huit jours avant la date prévue au contrat de transport ou au moment de la conclusion du contrat si celle-ci intervient moins de huit jours avant le début du voyage. En cas de modification de l'identité du transporteur, le client en sera informé et ceci, au plus tard au moment de l'enregistrement.

Le billet de passage en usage dans les compagnies aériennes et ferroviaires, ou bien la contremarque, constituent le seul contrat entre ces dernières et le client. Le client est responsable de son titre de transport et de ce fait devra assumer les conséquences de la perte, du vol ou de la destruction éventuels de son titre de transport sans que notre responsabilité puisse être engagée.

La franchise bagages est en général de 20 kg par personne sur vols réguliers et de 15 kg sur vols charters. Les excédents bagages seront à régler à la compagnie lors de l'enregistrement. Le transport d'objets volumineux (fauteuils roulants, appareils respiratoires, poussettes, ...) est à signaler lors de l'inscription et peut faire l'objet d'un supplément variable selon les compagnies aériennes. Certaines compagnies aériennes font payer les assistances aux aéroports et les prestations à bord.

En cas de détérioration ou de non livraison de ses bagages par la compagnie aérienne, le client doit immédiatement déclarer l'irrégularité auprès des services compétents de l'aéroport d'arrivée afin de remplir une déclaration de perte ou de détérioration. Puis, dans un délai de 7 jours maximum, et pour prétendre à une indemnisation, le passager devra faire parvenir à la compagnie aérienne cette déclaration accompagnée des documents originaux demandés. Il est conseillé de conserver une photocopie de tous les originaux envoyés. Aucune prise en charge ne pourra être effectuée par la compagnie aérienne sans la réalisation de cette démarche et la présentation des ces documents. CroisiEurope, agissant en qualité d'intermédiaire entre l'acheteur et la compagnie aérienne s'efforcera de trouver les solutions les plus adaptées mais ne pourra être tenue pour responsable des conséquences éventuelles de ces détériorations ou pertes de bagages. **Aucune indemnisation à ce titre ne pourra avoir lieu par CroisiEurope.**

RESPONSABILITE DES TRANSPORTEURS : Les conséquences d'accidents/incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions des Conventions de Varsovie et de Montréal ou les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné.

RESPONSABILITE DES PASSAGERS : Chaque passager (ou s'il est mineur, ses parents ou tuteurs) est responsable et s'engage à dédommager la compagnie pour tout dégât sur le mobilier, les équipements ou tout autre éléments propriété du bateau, pour tout dégât dans les hôtels ou dans les avions utilisés par le passager dans le cadre de son voyage. Chaque passager (ou s'il est mineur, ses parents ou tuteurs) est responsable et s'engage à dédommager la compagnie pour toute amende ou contrevention 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.

Les passeports doivent être en règle avec les pays traversés. Il incombe au passager de s'assurer de la validité et de la conformité de son passeport.

RESPONSABILITE DE CROISIEUROPE : En sa qualité d'organisateur de croisières tant en sa qualité d'armateur, que d'affréteur, les obligations de CroisiEurope sont définies par les dispositions combinées du Code du Tourisme et de celle spécifiquement et de plein droit applicable à la navigation du bateau affecté à la croisière et en l'absence d'une telle loi de celle de la loi du 15 juin 1895, ainsi que les présentes conditions dont le croisiériste reconnaît avoir pris connaissance. La responsabilité de CroisiEurope ne peut-être engagée que du fait de l'équipage ou du fait du bateau. Toute anomalie doit être signalée au commissaire de bord. CroisiEurope ne saurait être tenue responsable d'aucun dommage subi par les passagers à

terre : blessures, accident, pertes, irrégularités, retards, défauts de moyens de transport, ... imputables à des sociétés extérieures telles que les compagnies aériennes, hôtels, agences réceptives, restaurateurs, fournisseurs, ... Toutes les prestations annexes (transports, hébergements, transferts...) réservées en complément de la croisière ne sont pas de sa responsabilité. La limitation de responsabilité de CroisiEurope pour les dommages corporels est de DTS 60.000 (DTS : Droits de Tirage Spécial : monnaie internationale) par passager sur les bateaux de la flotte CroisiEurope, conformément aux règles de la Convention de Strasbourg (CLNI) sur la limitation de responsabilité des propriétaires de bateaux.

ASSURANCES CROISIEUROPE : En ce qui concerne la responsabilité civile de CroisiEurope envers les passagers et les tiers, celle-ci est assurée pour les accidents corporels et matériels par une garantie "Protection and Indemnity Club (P&I)".

En ce qui concerne la responsabilité civile professionnelle de l'organisateur de voyage, celle-ci est assurée en conformité avec les dispositions du Code du Tourisme. Le contrat souscrit auprès de Allianz couvre dans les limites de garantie par nature de dommages, par sinistre et par année d'assurance les dommages corporels à hauteur de 10 000 000 €, les dommages matériels et immatériels consécutifs à hauteur de 3 000 000 € et la responsabilité civile professionnelle à concurrence de 3 000 000 € (pour tous les dommages corporels, matériels et immatériels confondus).

Assurance responsabilité civile professionnelle : police d'assurance n° 43884621

Garantie financière fournie par l'A.P.S. - 15, avenue Carnot - 75017 Paris

GARANTIE ASSISTANCE - RAPATRIEMENT :

Une assurance comprenant le rapatriement médical et l'assistance aux personnes est incluse dans toutes nos croisières et voyages. Il s'agit d'un contrat n° 302953 souscrit auprès de Mondial Assistance. Pour plus d'informations nous consulter.

ASSURANCES FACULTATIVES

Pour votre confort et votre sécurité nous vous conseillons vivement de souscrire à l'assurance annulation, dommages aux bagages, responsabilité civile et interruption de séjour proposée par CroisiEurope souscrit auprès de Mondial Assistance au taux de 3,50 % T.T.C. du montant total de votre dossier (ou taux à préciser lors de la réservation pour la production CroisiVoyages). Les conditions générales et particulières de ce contrat n° 303683 vous seront remises lors de l'inscription au voyage.

INFORMATIONS GENERALES :

Toutes les informations publiées dans nos brochures relatives aux horaires, itinéraires ainsi qu'aux équipements des hôtels, des navires s'entendent à date de conception de la brochure et peuvent subir des modifications, qui le cas échéant seront signalées aux clients au moment de l'inscription. Les cartes, photos et illustrations sont présentées à titre informatif et ne sont pas contractuelles.

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES :

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les renseignements fournis à CroisiEurope par son cocontractant sont nécessaires au traitement de sa commande et sont indispensables à la gestion des prestations. Avec le consentement du client, ces données pourront également être utilisées par CroisiEurope pour lui adresser ses offres promotionnelles ou commerciales, par courrier électronique ou postal. Le cocontractant dispose d'un droit d'accès et de rectification relativement à l'ensemble des données le concernant en s'adressant à CroisiEurope, Département Marketing, 12, rue de la Division Leclerc, 67080 Strasbourg Cedex, en précisant son nom, prénom et adresse.

ATTENTION : Ce produit "individuel" n'est destiné qu'à être revendu sur le territoire français. Pour toutes autres ventes nous consulter.



Agent général :
CROISIEUROPE

12, rue de la Division Leclerc
67000 Strasbourg - France

S.A. au capital de 2.000.000.- €
SIREN 998.348.601.000.43

Immatriculation Registre des Opérateurs de Voyages
et de Séjours Atout France n° IM067100025
Numéro d'identification TVA : FR 95 998 348 601

Garantie financière A.P.S.
Responsabilité Civile Professionnelle :
Compagnie Allianz : police d'assurance n° 43884621

Par respect pour l'environnement,
cette brochure a été imprimée
sur papier sans chlore et avec
des encres à bases végétales.



IMPRIM'VERT est une garantie de qualité qui renforce les valeurs éco-citoyennes, et implique les imprimeurs dans une démarche de production où le respect de l'environnement est une donnée majeure.

Crédits photos : Fotolia, istockphoto, 123 RF, Shutterstock - F. Zvardon.
Photos non contractuelles - VALBLOR, Groupe Graphique
F-67 Illkirch - 1204 0669