

# Conditions générales et particulières de ventes de CROISILAND, marque de la SAS Croisières et Compagnie

**Dernière mise à jour du 15/05/2026**

Toute démarche auprès de CROISILAND, marque de la société CROISIERES & COMPAGNIE, implique, de la part de l'utilisateur, une acceptation sans réserve des termes et conditions énoncés ci-dessous.

Le traitement de la réservation de nos clients est assuré par la Société CROISIERES & COMPAGNIE.

Siège social : Savoie Technolac, BP 50370, 73372 LE BOURGET DU LAC CEDEX, France.

SAS au capital de 40 000 €

RCS Chambéry N° 449 380 559

Immatriculation Atout France au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours N°IM073120013

Assurance Responsabilité Civile (RCP) : HISCOX 12, quai des Queyries CS 41177 33072 Bordeaux, France.

Contrat N° HA RCP0333452

Garantie Financière des fonds déposés par la clientèle : APST- 15, Avenue Carnot, 75017 PARIS, France Tél. : 01.44.09.25.35

Garantie illimitée des fonds déposés par le public.

CROISILAND, CROISIERES & COMPAGNIE est membre de EDV " les Entreprises du Voyage ".

Le client reconnaît avoir été informé et avoir accepté que les offres de voyages soient régies par les présentes conditions de vente de la société CROISIERES & COMPAGNIE. Le client confirme également qu'il a autorisé pour accepter ces conditions de vente tant générales que particulières au nom de toutes les personnes mentionnées sur la demande de réservation et sur la facture.

Les présentes conditions de vente sont constituées :

Des Conditions Particulières de Vente de la société CROISIERES & COMPAGNIE, et des Conditions Générales de Vente régies par le code du tourisme, en particulier les articles R.211-3 à R.211-11 et sont réservées à la clientèle individuelle de CROISIERES & COMPAGNIE.

CROISIERES & COMPAGNIE informe sa clientèle que parallèlement à ces présentes conditions particulières de ventes, sont applicables les conditions particulières de vente de chaque compagnie maritime et fluviale le cas échéant. Ces termes et conditions sont disponibles sur le site internet de Croisiland

[www.croisiland.com](http://www.croisiland.com)

, à la rubrique " compagnies ". Elles seront également portées à la connaissance du client via un lien informatique dans le devis délivré au client, en cas d'impossibilité dans cette version, les conditions particulières de vente de chaque compagnie peuvent être consultée dans leur brochure respective, sur le site internet de la compagnie, mais également peuvent être expédiées sur tous supports sur simple demande auprès des agents de réservation de Croisiland en contactant notre service de réservations.

Pour toute prestation proposée sur l'un des sites internet de Croisiland, marque de CROISIERES & COMPAGNIE, des conditions de vente spécifiques à chaque fournisseur concerné par la prestation réservée s'appliquent. Ces conditions comprennent des dispositions concernant notamment les modalités de paiement, d'annulations ou de modifications de réservation, de remboursement, les obligations des parties au contrat, la responsabilité. De ce fait, les présentes conditions de CROISIERES & COMPAGNIE sont complétées par les conditions particulières de vente du fournisseur de chaque prestation.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions particulières de vente, des conditions spécifiques au(x) fournisseur(s) de prestation(s) concernée(s).

Le client, en souscrivant un contrat de réservation, reconnaît accepter toutes ces conditions sans réserve.

Les dispositions légales relatives à la vente à distance prévue dans le code de la consommation prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L221-28 du Code de la consommation). Ainsi pour toute commande effectuée auprès de CROISIERES & COMPAGNIE par Internet ou par téléphone, le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

### 1. ACCEPTATION DES CONDITIONS PARTICULIERES :

#### 1.1

Ces conditions particulières de vente s'appliquent à toute demande de voyage effectuée par un non professionnel du tourisme (ci-après dénommé " le client ") auprès de CROISIERES & COMPAGNIE.

Par " client ", l'on entend le voyageur lui-même ainsi que tous les passagers indiqués sur le contrat de réservation et la facture.

Par " demande ", on entend toute demande de réservation soumise par le client dont la disponibilité des prestations est confirmée par CROISIERES & COMPAGNIE. Il sera établi une proposition sous forme de " devis " et transmise au client. Après acceptation du client, un " contrat de réservation " sera établi en conformité avec le devis.

La demande de réservation, le devis, et le contrat de réservation sont soumis aux conditions de vente en vigueur au jour de la demande. Selon le type de prestations vendues, des conditions spécifiques sont susceptibles de s'appliquer.

CROISIERES & COMPAGNIE ne s'engage vis-à-vis du client qu'uniquement sur les prestations vendues.

Toute prestation souscrite par le client en dehors de celles proposées et facturées par CROISIERES & COMPAGNIE ne saurait engager la responsabilité de CROISIERES & COMPAGNIE.

#### 1.2

Le client reconnaît 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 partie intégrante du contrat de vente. Leur texte peut également être obtenu sur simple demande adressée au siège de la société ou via le site internet

[www.croisiland.com](http://www.croisiland.com)

.

#### 1.3

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations, des conditions spécifiques propres à la compagnie maritime choisie, ainsi que de tous les termes de la proposition avant d'avoir confirmé sa demande de réservation. Dès lors, la prise de réservation entraîne l'entière adhésion du client aux conditions de vente de CROISIERES & COMPAGNIE.

#### 1.4

La réservation est validée par CROISILAND CROISIERES & COMPAGNIE après réception d'un règlement de la part du client.

En fonction de la date de réservation par rapport à la date de départ du voyage, de la compagnie de croisière choisie, de la durée du voyage, du type de tarif sélectionné et des prestations supplémentaires réservées par le client, CROISIERES & COMPAGNIE exigera le règlement d'un acompte de réservation ou de la totalité du voyage selon les critères décrits à l'article 2.5 de ces conditions générales de vente.

Le contrat de voyage doit être accepté par le client :

Validation par voie électronique, en double cliquant sur " Je confirme ma commande et je valide ce contrat de réservation " et " Je confirme avoir pris connaissance et accepte les conditions générales et particulières de vente " le client reconnaît avoir pris connaissance et accepte les conditions de l'offre, de l'ensemble des modalités de l'offre et des conditions générales et particulières de vente de CROISIERES & COMPAGNIE.

Validation par écrit, le contrat de voyage doit être paraphé sur chaque pages et signé en dernière page par le client. En cochant " Je confirme ma commande et je valide ce contrat de réservation " et " Je confirme avoir pris connaissance et accepte les conditions générales et particulières de vente " le client reconnaît avoir pris connaissance et accepte les conditions de l'offre, de l'ensemble des modalités de l'offre et des conditions générales et particulières de vente de CROISIERES & COMPAGNIE.

## 1.5

CROISIERES & COMPAGNIE s'efforce d'illustrer ses offres de voyages avec des photos ou illustrations donnant un aperçu réaliste des prestations proposées. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans les descriptifs des voyages ont uniquement pour objet d'indiquer la catégorie ou le degré de standing des prestations concernées. Ces photos et illustrations ne sont en aucun cas contractuelles.

## 2. PRIX / PAIEMENT

### 2.1 Prix

#### 2.1.1

Tous les prix sont affichés en euros. Ils sont confirmés au client au moment de l'établissement du contrat de réservation par CROISIERES & COMPAGNIE. La TVA est toujours comprise. Conformément au régime de TVA des agences de voyage en vigueur à ce jour.

#### 2.1.2

Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix. Par principe, et sauf stipulation contraire dans un descriptif de voyage, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

- Les frais de dossier obligatoire ;
- Les frais de livraison des titres de transport ou carnet de voyage (ceux-ci varient selon le mode de livraison choisi) ;
- 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 frais de création/renouvellement de papiers d'identité ;
- 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 séjour choisie, et ceux consommés lors d'escales ;
- Les boissons au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque le prestataire ne dispose pas d'eau potable) ;
- Les taxes de séjour pour la France ;
- Les frais de services obligatoires à bord des bateaux de croisières

#### 2.1.3

En plus des taxes d'aéroport, des taxes portuaires et/ou locales directement perçues, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place.

#### 2.1.4

Le prix du voyage varie selon la date de réservation, la période d'exécution du voyage, le nombre de participants, la compagnie maritime, la catégorie de cabine choisie, le type de tarif réservé, les prestations supplémentaires demandés par le client et si le voyage choisi comprend un/des acheminement(s). Nos prix sont des tarifs contractuels non rétroactifs. Aucune contestation relative au prix du voyage ne pourra donc être prise en compte dès lors que le client a accepté et validé sa réservation.

#### 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 serait informé avant sa confirmation de réservation.

## 2.2 Frais de dossier Croisiland obligatoires

Toute réservation faisant appel à notre service de réservation donne lieu à la facturation d'une somme forfaitaire de 15€ par cabine réservée et qui est indiquée sur le devis et la facture. Dans le cas où le client règle l'intégralité de sa croisière au moment de la réservation, les frais de dossier sont offerts.

## 2.3 Révision des prix

Conformément à l'article L.211-12 du code du tourisme, CROISIERES & COMPAGNIE se réserve le droit de modifier entre le jour de l'inscription et celui du départ, le prix des éléments ci-dessous :

- a) les 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 ; Les taxes et surcharges sont modifiables sans préavis jusqu'à 20 jours avant le départ.
- b) des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré ;
- c) 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.

Une révision de prix ne peut pas intervenir moins de 20 jours avant le départ.

En cas de hausse significative du prix, estimé par CROISIERES & COMPAGNIE à plus de 10% du prix total du voyage, le client peut annuler sans frais sa réservation à condition de le notifier par écrit (lettre recommandée avec AR, télécopie ou courriel à l'adresse [reservations@croisiland.com](mailto:reservations@croisiland.com)) dans les 72 heures suivant la modification de tarif communiquée par CROISIERES & COMPAGNIE. A défaut, des frais d'annulation tels que prévus à l'article 3.1.1 sont facturés au client.

## 2.4 Moyens de paiement

### 2.4.1 Principe

Le client domicilié en France métropolitaine peut effectuer son règlement :

Concernant le paiement de l'acompte de réservation :

- Par carte bancaire (Carte Bleue sauf Visa Electron, Carte Eurocard/Mastercard, Carte American Express) ;

Concernant le paiement du solde :

- Par carte bancaire (Carte Bleue sauf Visa Electron, Carte Eurocard/Mastercard, Carte American Express) ;
- Par Chèque bancaire français (établi à l'ordre de CROISIERES & COMPAGNIE) ;
- Par virement (les frais de virement bancaire restent à la charge du client) : le client devra faire figurer son numéro de dossier dans l'objet du virement ;
- Par chèques-vacances ANCV ;
- Par carte cadeau Croisiland ;

Le client domicilié hors France et métropole peut effectuer son règlement :

Concernant le paiement de l'acompte de réservation :

- Par carte bancaire (Carte Bleue sauf Visa Electron, Carte Eurocard/Mastercard, Carte American Express) ;

Concernant le paiement du solde :

Par carte bancaire (Carte Bleue sauf Visa Electron, Carte Eurocard/Mastercard, Carte American Express) ;

- Par virement (les frais de virement bancaire restent à la charge du client) : le client devra faire figurer son numéro de dossier dans l'objet du virement ;
- Par carte cadeau Croisiland ;

Nota : Pour les réservations ayant des conditions spécifiques seuls les règlements par carte bancaire seront acceptés.

## 2.4.2 Modalités d'envoi relatives aux chèques bancaires et chèques-vacances ANCV

La transmission du règlement par chèque bancaire ou chèque-vacances ANCV s'effectuera uniquement par voie postale à l'adresse suivante :

### **CROISILAND**

Savoie Technolac

BP 50370

73372 LE BOURGET DU LAC CEDEX, FRANCE

Lors de l'envoi, le client doit préciser par écrit les références relatives à sa réservation.

## 2.4.3 - Paiement en 4X par carte bancaire avec notre partenaire FLOA

Notre partenaire financier Floa, propose des solutions de paiement pour vos achats de biens et/ou de services, en différé, en 4 échéances par carte bancaire. Ces solutions de paiement sont réservées aux particuliers (personnes physiques majeures) résidents en France, titulaires d'une carte bancaire Visa ou MasterCard possédant une date de validité correspondant à la durée du remboursement. Floa SA, RCS Bordeaux 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7 71 Rue Lucien Faure à Bordeaux (33300) soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro n° 07 028 160 (

[www.orias.fr](http://www.orias.fr)

).

Floa se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement ; vous disposez du délai légal de rétractation. Pour en savoir plus,

[cliquez ici](#)

Nous attirons votre attention sur le fait que si vous demandez à payer votre commande de biens et/ou de service au moyen de ces solutions de paiement, vos données personnelles seront transmises à Floa à des fins d'étude de votre demande de financement, de gestion de votre contrat de crédit et le cas échéant, de recouvrement. Pour plus d'informations,

[cliquez ici](#)

## 2.4.4 L'encaissement

L'encaissement d'un règlement par CROISILAND - CROISIERES & COMPAGNIE via un moyen de paiement conditionne le traitement d'une réservation.

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

- Pour les règlements par carte bancaire, l'enregistrement de coordonnées monétiques valides et la validation du paiement par le centre des cartes bancaires.
- Pour les règlements par virement, la réception des fonds sur le compte bancaire de CROISILAND - CROISIERES & COMPAGNIE.
- Pour les règlements par chèque, la réception du chèque signé à l'ordre de CROISILAND - CROISIERES & COMPAGNIE et son encaissement par notre banque.

Pour les règlements par chèques-vacances ANCV, la réception des chèques ANCV qui devront être en cours de validité.

Ne sont pas considérés comme libératoire 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 crédité sur le compte bancaire de CROISIÈRES & COMPAGNIE, une demande de virement ou un virement tant que les sommes dues ne sont pas créditées sur notre compte bancaire.

Les soldes doivent être encaissés par CROISIÈRES & COMPAGNIE 48H avant la date limite de paiement s'il s'agit d'un règlement par chèque bancaire, chèques-vacances ANCV ou virement bancaire.

En cas de retard de règlement avéré et à l'issue d'un minimum de deux relances de demandes de règlement, CROISIÈRES & COMPAGNIE considérera qu'il s'agit d'une annulation ou d'un abandon de prestation du fait du client.

CROISIÈRES & COMPAGNIE sera de fait en droit de résilier le contrat de voyage aux conditions d'annulations applicables à l'article 3.1.1 des présentes conditions sans que le client puisse demander une quelconque indemnité ou remboursement, les sommes perçues à titre d'acompte seront conservées.

## 2.5 Conditions et délais de règlement

Pour toute réservation effectuée auprès de CROISILAND CROISIÈRES & COMPAGNIE à plus de 50 jours du départ, il sera exigé un acompte au moment de la réservation dont le montant varie selon les compagnies ci-dessous :

- Aranui : Acompte de 25% du montant total du voyage.
- Carnival Cruise Line : Acompte de 25% du montant total du voyage.
- Celestyal Cruises : Acompte de 25% du montant total du voyage avec un minimum pour les croisières jusqu'à 7 nuits de 250€/cabine intérieure/extérieure/balcon et un minimum de 500€/cabine suite. Et pour les Croisières de 8 nuits et plus, un minimum de 500€/cabine. Sauf les « Vente Flash » où l'intégralité du montant du voyage sera exigée au moment de la réservation.
- Costa Croisières : Acompte de 25% du montant total du voyage avec un minimum de 15% du montant total du voyage pour les Croisières Tour du Monde.
- Compagnie Française de Croisières : Acompte de 25% du montant total du voyage.
- Croisières Egypte - Flotte Sarah : Acompte de 25% du montant total du voyage.
- Croisieurope : Acompte de 25% du montant total du voyage y compris les voyages incluant le forfait Vols + transfert « package ».
- Cunard : Acompte de 25% du montant total du voyage sauf les « Vente Flash » où l'intégralité du montant du voyage sera exigée au moment de la réservation.
- Disney Cruise Line : Acompte de 25% du montant total du voyage.
- Explora Journeys : Acompte de 25% du montant total du voyage sauf les « Explora Early Booking » où l'intégralité du montant du voyage sera exigée au moment de la réservation.
- Hurtigruten : Acompte de 30% du montant total du voyage sauf les « Offres spéciales » où l'intégralité du montant du voyage sera exigée au moment de la réservation.
- Luftner Cruises : Acompte de 25% du montant total du voyage.
- MSC Croisières : Acompte de 25% du montant total du voyage avec un minimum de 15% du montant total du voyage pour les Croisières Tour du Monde.
- Nicko Cruises : Acompte de 25% du montant total du voyage.
- Norwegian Cruise Line : Acompte de 25% du montant total du voyage.
- Oceania Cruises : Acompte de 25% du montant total du voyage.
- Plein Cap : Acompte de 25% du montant total du voyage.
- Ponant : Acompte de 25% du montant total du voyage.
- Princess Cruises : Acompte de 25% du montant total du voyage.
- Regent Seven Seas Cruises : Acompte de 25% du montant total du voyage.
- Rivages du Monde : Acompte de 30% du montant total du voyage.
- Silversea : Acompte de 25% du montant total du voyage.
- Star Clippers : Acompte de 25% du montant total du voyage.

L'intégralité du montant des prestations annexes vols + transferts sera demandée au moment de la réservation pour les compagnies suivantes :

● Carnival Cruise Line : règlement immédiat.

- Celestyal Cruises : règlement immédiat.
- Costa Croisières : règlement immédiat pour les vols « Flex ».
- Compagnie Française de Croisières : règlement immédiat.
- Croisieurope : règlement immédiat pour les « vols à la carte » excluant les vols + transfert « Package ».
- Cunard : règlement immédiat.
- Disney Cruise Line : règlement immédiat.
- Explora Journeys : règlement immédiat.
- Hurtigruten : règlement immédiat.
- MSC Croisières : règlement immédiat.
- Norwegian Cruise Line : règlement immédiat.
- Oceania Cruises : règlement immédiat.
- Ponant : règlement immédiat.
- Princess Cruises : règlement immédiat.
- Regent Seven Seas Cruises : règlement immédiat.
- Rivages du Monde : règlement immédiat.
- Royal Caribbean : règlement immédiat.
- Silversea : règlement immédiat.

Le règlement de l'intégralité du montant des prestations pré/post croisière sera demandée au client au moment de la réservation pour les compagnies suivantes :

- Celestyal Cruises : règlement immédiat pour les hôtels et transports terrestres.
- Ponant : règlement immédiat pour les pré/post programme et prestations terrestres.
- Regent Seven Seas Cruises : règlement immédiat pour les pré/post hôtels.

Pour toute réservation effectuée auprès de CROISILAND CROISIERES & COMPAGNIE à moins de 50 jours de la date du départ il sera exigé le règlement total du voyage au moment de la réservation.

Pour toute réservation effectuée auprès de CROISILAND CROISIERES & COMPAGNIE à plus de 50 jours de la date du départ, le règlement du solde du voyage sera exigé selon les critères des compagnies ci-dessous Dans le cas d'une réservation effectuée dans le délai de règlement du solde imposé par ladite Compagnie le montant total du voyage sera exigé à la réservation.

- Aranui : le solde du voyage est exigé à 90 jours avant la date de départ.
- Carnival Cruise Line : le solde du voyage est exigé à 60 jours avant la date de départ pour les Croisières de 2 à 5 jours (à l'exclusion des croisières Alaska, Europe, Transatlantiques et Canal de Panama). Sauf pour les Croisières de 6 jours et plus, ainsi que les croisières Alaska, Europe, Transatlantiques et Canal de Panama, le solde du voyage sera exigé à 70 jours avant la date de départ.
- Celestyal Cruises : le solde du voyage est exigé à 50 jours avant la date de départ.
- Costa Croisières : le solde du voyage est exigé à 50 jours avant la date de départ. Sauf pour les Croisières Tour du Monde, Tronçons de Tour du Monde et les "offres spéciales", le solde du voyage sera exigé à 90 jours avant la date de départ.
- Compagnie Française de Croisières : le solde du voyage est exigé à 60 jours avant la date de départ.
- Croisières Egypte - Flotte Sarah : le solde du voyage est exigé à 50 jours avant la date de départ.
- Croisieurope : le solde du voyage est exigé à 60 jours avant la date de départ. Sauf pour les Croisières maritimes, Nouvel An, Visages & fleuves du monde, le solde du voyage sera exigé à 90 jours avant la date de départ.
- Cunard : le solde du voyage est exigé à 60 jours avant la date de départ.
- Holland America Line : le solde du voyage est exigé à 90 jours avant la date de départ. Sauf pour les Croisières de plus de 15 nuits, le solde du voyage sera exigé à 105 jours avant la date de départ.
- Disney Cruise Line : le solde du voyage est exigé à 90 jours avant la date de départ pour les Cabines suites et conciergerie. Sauf pour les Croisières de 6 nuits et plus, le solde du voyage sera exigé à 120 jours avant la date de départ.
- Explora Journeys : le solde du voyage est exigé à 120 jours avant la date de départ pour les Cabines Ocean Terrace Suites, Ocean Grand Terrace Suite & Ocean Penthouses. Sauf pour les Cabines Ocean Residences, le solde du voyage sera exigé à 200 jours avant la date de départ.
- Hurtigruten : le solde du voyage est exigé à 100 jours avant la date de départ.
- Luftner Cruises : le solde du voyage est exigé à 120 jours avant la date de départ.

MSC Croisières : le solde du voyage est exigé à 50 jours avant la date de départ. Sauf pour les Croisières de plus de 15 nuits, le solde du voyage sera exigé à 60 jours avant la date de départ. Sauf pour les Cabines Yacht club et Tour du Monde, le solde du voyage sera exigé à 90 jours avant la date de départ.

- Nicko Cruises : le solde du voyage est exigé à 60 jours avant la date de départ. Sauf pour les Croisières « Offres spéciales », le solde du voyage sera exigé à 90 jours avant la date de départ. Sauf pour les Cabines Singles, le solde du voyage sera exigé à 110 jours avant la date de départ.
- Norwegian Cruise Line : le solde du voyage est exigé à 50 jours avant la date de départ.
- Oceania Cruises : le solde du voyage est exigé à 135 jours avant la date de départ. Sauf pour les Croisières de plus de 14 nuits, le solde du voyage sera exigé à 165 jours avant la date de départ. Sauf pour les Croisières Tour du Monde, le solde du voyage sera exigé à 190 jours avant la date de départ.
- Plein Cap : le solde du voyage est exigé à 60 jours avant la date de départ. Sauf pour les Croisières de la Volga et le fil de l'épopée Russe, le solde du voyage sera exigé à 75 jours avant la date de départ. Sauf pour les Croisières maritimes à bord du MS Hamburg, le solde du voyage sera exigé à 150 jours avant la date de départ.
- Ponant : le solde du voyage est exigé à 120 jours avant la date de départ.
- Princess Cruises : le solde du voyage est exigé à 60 jours avant la date de départ.
- Regent Seven Seas Cruises : le solde du voyage est exigé à 90 jours avant la date de départ. Sauf pour les Cabines suites RS, le solde du voyage sera exigé à 150 jours avant la date de départ. Sauf pour les Croisières Tour du Monde, le solde du voyage sera exigé à 180 jours avant la date de départ.
- Rivages du Monde : le solde du voyage est exigé à 180 jours avant la date de départ.
- Royal Caribbean : le solde du voyage est exigé à 50 jours avant la date de départ.
- Silversea : le solde du voyage est exigé à 90 jours avant la date de départ. Sauf pour les Croisières Tour du Monde, le solde du voyage sera exigé à 150 jours avant la date de départ.
- Star Clippers : le solde du voyage est exigé à 90 jours avant la date de départ. Sauf pour les Croisières « Traversées », le solde du voyage sera exigé à 120 jours avant la date de départ.

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

### 3.1 Annulation d'une réservation

Le client peut annuler sa réservation auprès de CROISIÈRES & COMPAGNIE.

En cas d'annulation de la part du client, CROISIÈRES & COMPAGNIE appliquera les frais imputés par la compagnie maritime. Le barème des frais d'annulation qui lui seront appliqués seront celles de la compagnie maritime réservée.

En supplément de ces frais il sera appliqué des frais de gestion de 80 € par cabine annulée.

Les frais de dossier si appliqué lors de la réservation ainsi que les assurances voyage seront dus à CROISIÈRES & COMPAGNIE dans leur totalité et non remboursés.

#### 3.1.1

Toute demande de confirmation d'annulation doit être adressée par écrit à la société CROISIÈRES & COMPAGNIE par courriel à l'adresse [reservations@croisiland.fr](mailto:reservations@croisiland.fr) ou par lettre recommandée avec AR à l'adresse : Savoie Technolac 23 avenue du Lac Léman - BP 50370- 73372 Le Bourget du Lac - FRANCE. La date de réception du courriel ou de la lettre recommandée, confirmant l'annulation selon les frais annoncés préalablement, sera la date retenue pour l'annulation. Les demandes d'annulations du contrat de voyage qui nous parviennent en dehors des horaires de bureaux de CROISIÈRES & COMPAGNIE seront prises en compte le jour ouvrable suivant.

Toute annulation de voyage d'une réservation déjà effective avec acompte de réservation entraînera les frais prévus et décrits. Ces textes sont disponibles dans la brochure générale de la compagnie de croisière concernée et en vigueur au moment de la réservation.

Vous trouverez ci-après les barèmes des frais d'annulation spécifiques applicables en cas de résolution à l'initiative du passager, présentés par compagnie de croisière.

:

**POUR UN SÉJOUR DE MOINS 15 NUITS (hors Yacht Club)**

Jusqu'à 60 jours avant le départ : 50€ par personne (frais de dossier)

Entre 59 et 30 jours avant le départ : 25% du montant de la croisière

Entre 29 et 22 jours avant le départ : 40% du montant de la croisière

Entre 21 et 15 jours avant le départ : 60% du montant de la croisière

Entre 14 et 6 jours avant le départ : 80% du montant de la croisière

Dans les 5 jours précédents le départ et non présentation le jour de l'embarquement au port de départ : 100% du montant de la croisière

#### **POUR UN SÉJOUR DE PLUS DE 15 NUITS (hors Yacht Club et Tour du Monde)**

Jusqu'à 90 jours avant le départ : 50€ par personne (frais de dossier)

Entre 89 et 60 jours avant le départ : 25% du montant de la croisière

Entre 59 et 52 jours avant le départ : 40% du montant de la croisière

Entre 51 et 35 jours avant le départ : 60% du montant de la croisière

Entre 34 et 15 jours avant le départ : 80% du montant de la croisière

Dans les 14 jours précédents le départ et non présentation le jour de l'embarquement au port de départ : 100% du montant de la croisière.

#### **POUR TOUS LES SÉJOURS EN YACHT CLUB**

Jusqu'à 120 jours avant le départ : 100€ par personne.

Entre 119 et 90 jours avant le départ : 25% du montant de la croisière

Entre 89 et 60 jours avant le départ : 40% du montant de la croisière

Entre 59 et 30 jours avant le départ : 60% du montant de la croisière

Entre 29 et 15 jours avant le départ : 80% du montant de la croisière

Dans les 14 jours précédents le départ et non présentation le jour de l'embarquement au port de départ : 100% du montant de la croisière.

#### **POUR LE TOUR DU MONDE 2027**

Jusqu'à 90 jours avant le départ : 15% du montant de la croisière (non remboursable)

Entre 89 et 10 jours avant le départ : 75% du montant de la croisière

Dans les 9 jours précédents le départ et non présentation le jour de l'embarquement au port de départ : 100% du montant de la croisière.

#### **POUR LE TOUR DU MONDE 2028**

Jusqu'à 90 jours avant le départ : 15% du montant de la croisière (non remboursable)

Entre 89 et 10 jours avant le départ : 75% du montant de la croisière

Dans les 9 jours précédents le départ et non présentation le jour de l'embarquement au port de départ : 100% du montant de la croisière.

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

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

Le Passager peut résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage. Toutefois, si le Passager résilie le contrat, les frais d'annulation suivants lui seront facturés.

### **Frais d'annulation (en € ou % du prix total du voyage)**

#### **Hors Tours du Monde, hors Costa Serena et hors Tarif Promo :**

- Jusqu'à 60 jours avant la date de départ : 100 € par personne
- De 59 à 45 jours avant la date de départ : 20 %
- De 44 à 30 jours avant la date de départ : 30 %
- De 29 à 15 jours avant la date de départ : 60 %
- De 14 à 8 jours avant la date de départ : 80 %
- A moins de 8 jours avant la date de départ : 100 %

- Jusqu'à 60 jours avant la date de départ : 100 %
- De 59 à 45 jours avant la date de départ : 100 %
- De 44 à 30 jours avant la date de départ : 100 %
- De 29 à 15 jours avant la date de départ : 100 %
- De 14 à 8 jours avant la date de départ : 100 %
- A moins de 8 jours avant la date de départ : 100 %

Le Passager qui annule dans les 8 jours précédant le départ, qui ne se présente pas en temps utile au départ, ou qui abandonne le voyage en cours de route pour quelque raison que ce soit, n'a droit à aucun remboursement et doit payer le prix dans son intégralité.

#### **Frais d'annulation pour le Tour du Monde & ses segments - Costa Serena 2026 (entre le 18/10/2026 au et le 21/12/2026)**

- Jusqu'à 90 jours avant la date de départ : 15 %
- De 89 à 30 jours avant la date de départ : 30 %
- De 29 à 15 jours avant la date de départ : 75 %
- A moins de 15 jours avant la date de départ : 100 %

#### **Frais d'annulation pour le Tour du Monde & ses segments - Costa Deliziosa 2027 (entre le 24/11/2026 et le 13/04/2027)**

- Jusqu'à 90 jours avant la date de départ : 15 %
- De 89 à 30 jours avant la date de départ : 30 %
- De 29 à 15 jours avant la date de départ : 75 %
- A moins de 15 jours avant la date de départ : 100 %

#### **Frais d'annulation pour le Tour du Monde & ses segments - Costa Deliziosa 2028 (entre le 24/11/2027 et le 12/04/2028)**

- Jusqu'à 120 jours avant la date de départ : 15 %
- De 119 à 90 jours avant la date de départ : 50 %
- De 89 à 15 jours avant la date de départ : 75 %
- A moins de 15 jours avant la date de départ : 100 %

#### **Frais d'annulation pour les croisières à bord du Costa Serena (hors Tours du Monde)**

- Jusqu'à 270 jours avant la date de départ : 100 € par personne
- De 269 à 90 jours avant la date de départ : 15 %
- De 89 à 30 jours avant la date de départ : 50 %
- De 29 à 10 jours avant la date de départ : 75 %
- A moins de 10 jours avant la date de départ : 100 %

#### **Frais d'annulation pour les Tarifs promotionnels, promotions ou tarifs dits " PROMO " :**

- Jusqu'à 90 jours avant la date de départ : 25 %
- De 89 à 60 jours avant la date de départ : 50 %
- De 59 à 45 jours avant la date de départ : 75 %
- A moins de 44 jours avant la date de départ : 100 %

En cas de refus d'utilisation ou de non-utilisation du transport aérien acheté avec la croisière, les pénalités ainsi que les autres clauses prévues dans les Conditions Générales du Transporteur aérien et/ou le contrat de transport aérien s'appliqueront.

Si vous optez pour le " Vol Flex ", toute modification ou annulation de la réservation du " Vol Flex " entraînera une pénalité de 100 % sur la partie aérienne du dossier.

CFC - COMPAGNIE FRANÇAISE DE CROISIÈRES engage des frais pour l'annulation par le Client ; par conséquent les frais d'annulation indiqués dans le barème ci-dessous sont applicables (les frais d'annulation détaillés sont calculés sur la base du coût total payable par la ou les personnes annulant, à l'exclusion des primes d'assurance et des frais de modification qui ne sont pas remboursables en cas d'annulation par la ou les personnes auxquelles elles s'appliquent) :

#### **Frais d'annulation :**

- 60 jours et plus avant la date de départ : 50 € par personne
- De 59 à 30 jours avant la date de départ : 25 % du montant total
- De 29 à 15 jours avant la date de départ : 50 % du montant total
- De 14 jours au jour du départ : 100 % du montant total
- Promotions et Offres spéciales (quelle que soit la date d'annulation) : 100 % du montant total

Aucun remboursement ne sera effectué pour les billets ou services réservés mais non utilisés, ni pour les primes d'assurance ou les frais de modification.

Certaines prestations sont non-modifiables après leur confirmation et toute modification peut entraîner des frais d'annulation pouvant aller jusqu'à 100% du prix, selon les détails communiqués dans l'offre et le Contrat.

Les packages additionnels (transports aériens, hébergements, transferts, etc.) font l'objet de conditions d'annulation spécifiques.

#### **Frais sur la prestation de croisière uniquement, pour les croisières PONANT et Paul Gauguin :**

- Jusqu'à 15 jours après la date de Conclusion du Contrat : aucun frais d'annulation
- Au-delà de 15 jours après la date de Conclusion du Contrat et jusqu'à 365 jours avant le départ de la croisière : 150€ par passager et par croisière
- De 364 jours jusqu'à 211 jours avant le départ de la croisière : 10% du montant de la prestation
- De 210 jours à 91 jours avant le départ de la croisière : 25% du montant de la prestation
- Moins de 91 jours avant le départ de la croisière 100 % du montant de la prestation

#### **Frais sur les autres prestations :**

- Prestations d'assurance sont non-remboursables et non-annulables.
- Prestations vols individuels/réguliers : CDP répercute au Voyageur les frais réels facturés à CDP par le prestataire au moment de l'annulation.
- Prestations groupes terrestres ou Prestations groupes aériennes du Contrat ou Prestations privatives/à la demande :

#### **Frais d'annulation par passager**

##### **Durée de la croisière : 1 à 14 nuits :**

- 50+ jours avant le départ : Dépôt de garantie (y compris les dépôts plus élevés pour les ajouts non remboursables)
- 49 à 31 jours : 50 % du prix total
- 30 à 15 jours : 75 % du prix total
- 14 jours ou moins : 100 % du prix total

##### **Durée de la croisière : 15 nuits et plus :**

- 120+ jours avant le départ : Dépôt de garantie (y compris les dépôts plus élevés pour les ajouts non remboursables)
- 119 à 31 jours : 50 % du prix total
- 30 à 15 jours : 75 % du prix total
- 14 jours ou moins : 100 % du prix total

Forfait vol et croisière : L'annulation ou la modification du forfait vol et croisière doit être demandée par écrit 59 jours avant la date du voyage. Toute modification ou annulation reçue moins de 59 jours avant le départ entraînera des frais d'annulation conformément aux conditions du billet d'avion confirmé, conformément aux règles de la compagnie aérienne. Dans certains cas où la réservation d'un vol nécessite l'émission anticipée du billet, en cas d'annulation même 59 jours avant la date de départ, les frais seront appliqués conformément aux réglementations de la société concernant les billets d'avion confirmés.

Pour les réservations d'hôtel et de transport, les mêmes frais d'annulation que pour la croisière peuvent s'appliquer.

Les primes d'assurance et les frais résultant des modifications ne seront pas remboursés.

- Toutes catégories (sauf Croisi-tours) : jusqu'à 29 jours avant le départ : 20 % du montant (hors taxes, frais, frais de modification et vols « Restricted Air ») ; de 28 à 15 jours : 50 % ; de 14 à 8 jours : 75 % ; de 7 jours et moins : 95 % (également applicable en cas de non-présentation sans notification préalable).
- Croisi-tours confirmés : jusqu'à 29 jours avant le départ : 20 % ; à partir de 28 jours avant le départ et moins : 95 % (également applicable en cas de non-présentation).

NCL se réserve également le droit d'appliquer les frais d'annulation correspondant à tout vol. Sauf indication contraire au moment de la réservation, l'annulation d'un vol " Restricted Air " à tout moment entraînera des frais équivalents au coût total du vol. Les frais applicables pour ces vols seront confirmés au moment de la réservation.

#### **Conditions d'annulation spécifiques pour toutes les croisières Marquises et Australes en 2026 :**

- Pour toute annulation entre 90 et 61 jours avant la date de départ prévue : le dépôt de garantie de 25% est perdu.
- Pour toute annulation entre 60 et 45 jours avant la date de départ prévue : 1/3 du prix total du billet est retenu .
- Pour toute annulation entre 44 et 30 jours avant la date de départ prévue : 2/3 du prix total du billet est retenu.
- Pour toute annulation moins de 30 jours avant la date de départ prévue ou en cas de non-présentation le jour du départ : l'intégralité du prix total du billet est retenue.

#### **Conditions d'annulation spécifiques pour toutes les croisières Aranoa & Aranui 2027 :**

- Pour toute annulation entre 90 et 61 jours avant la date de départ prévue : retenue de 25 % du montant total de la croisière, frais inclus.
- Pour toute annulation entre 60 et 45 jours avant la date de départ prévue : retenue de 50 % du montant total de la croisière, frais inclus.
- Pour toute annulation entre 44 et 30 jours avant la date de départ prévue : retenue de 75 % du montant total de la croisière, frais inclus.
- Pour toute annulation moins de 30 jours avant la date de départ prévue ou en cas de non-présentation le jour du départ : l'intégralité du prix total du billet est retenue.

#### **Frais d'annulation des croisières fluviales de la production CroisiEurope**

- Plus de 90 jours avant la date du départ : 150 € H.T. de frais de dossier seront facturés par personne (hormis week end à thèmes et croisières marchés de Noël)
- De 90 à 60 jours : 20 % du montant total du forfait croisière
- De 59 à 30 jours : 50 % du montant total du forfait croisière
- De 29 à 19 jours : 60 % du montant total du forfait croisière
- De 18 à 9 jours : 75 % du montant total du forfait croisière
- De 8 jours au jour du départ : 100 % du montant total du forfait croisière

Pour les croisières fluviales de la production CroisiEurope week- end à thème et Marché de Noël, les frais d'annulation facturés à plus de 90 jours, avant le départ s'élèveront par personne à 50 € H.T. Le reste du barème ci-dessus reste inchangé pour les dites croisières.

**Par dérogation aux conditions d'annulation ci-dessus, frais d'annulation des croisières fluviales et maritimes de la production CroisiEurope pour " Nouvel An " :**

- Plus de 90 jours avant la date du départ : 300 € H.T. de frais de dossier seront facturés par personne
- De 90 à 60 jours : 40 % du montant total du forfait croisière
- De 59 à 30 jours : 60 % du montant total du forfait croisière
- De 29 à 20 jours : 75 % du montant total du forfait croisière
- De 19 jours au jour du départ : 100 % du montant total du forfait croisière

**Frais d'annulation des croisières de la production Visages et Fleuves du Monde :**

- A plus de 90 jours avant la date du départ : 300 € H.T. de frais de dossier seront facturés par personne
- De 90 à 61 jours : 35 % du montant total du forfait croisière
- De 60 à 31 jours : 50 % du montant total du forfait croisière
- De 30 à 20 jours : 70 % du montant total du forfait croisière
- De 19 à 9 jours : 80 % du montant total du forfait croisière
- De 8 jours au jour du départ : 100 % du montant total du forfait croisière

Tout forfait incluant un transport aérien est soumis aux conditions d'annulation générales et particulières des compagnies aériennes désignées.

Par ailleurs, le montant des frais d'annulation relatifs aux prestations terrestres (hôtel par exemple) correspondra au montant des frais réels facturés par le partenaire à CroisiEurope.

**Frais d'annulation des croisières maritimes de la production CroisiEurope :**

- Plus de 90 jours avant la date du départ : 300 € H.T. de frais de dossier seront facturés par personne
- De 90 à 60 jours : 40 % du montant total du forfait croisière
- De 59 à 30 jours : 60 % du montant total du forfait croisière
- De 29 à 9 jours : 75 % du montant total du forfait croisière
- De 8 jours au jour du départ : 100 % du montant total du forfait croisière

**Par dérogation aux conditions d'annulation ci-dessus, frais d'annulation des croisières fluviales et maritimes de la production CroisiEurope pour " Nouvel An " :**

- Plus de 90 jours avant la date du départ : 300 € H.T. de frais de dossier seront facturés par personne
- De 90 à 60 jours : 40 % du montant total du forfait croisière
- De 59 à 30 jours : 60 % du montant total du forfait croisière
- De 29 à 20 jours : 75 % du montant total du forfait croisière
- De 19 jours au jour du départ : 100 % du montant total du forfait croisière

Tout forfait incluant un transport aérien est soumis aux conditions d'annulation générales et particulières des compagnies aériennes désignées.

Par ailleurs, le montant des frais d'annulation relatifs aux prestations terrestres (hôtel par exemple) correspondra au montant des frais réels facturés par le partenaire à CroisiEurope.

**Tarif Cunard et Tarif Early Saver - Croisières de 74 nuits ou moins :**

- De la date de réservation jusqu'à 91 jours avant le départ : Acompte
- De 90 à 57 jours avant le départ : 50 %
- De 56 à 42 jours avant le départ : 60 %
- De 41 à 16 jours avant le départ : 75 %
- De 15 à 6 jours avant le départ : 90 %
- Moins de 6 jours avant le départ ou en cas de non-présentation (embarquement manqué) : 100%

### **Tarif Cunard et Tarif Early Saver - Croisières de 75 nuits ou plus :**

- De la date de réservation jusqu'à 181 jours avant le départ : Acompte
- De 180 à 91 jours avant le départ : 30 %
- De 90 à 42 jours avant le départ : 60 %
- De 41 à 16 jours avant le départ : 75 %
- De 15 à 6 jours avant le départ : 90 %
- Moins de 6 jours avant le départ ou en cas de non-présentation (embarquement manqué) : 100%

### **Tarif Late Saver :**

- De la date de réservation jusqu'au départ, y compris en cas de non-présentation : 100%

### **Politique de pénalité en cas d'annulation Ocean Terrace Suites, Ocean Grand Terrace Suites et Océan Penthouses**

Pour toutes les durées de croisière, les annulations sont sans frais jusqu'à 10 jours à compter de la date initiale de réservation, à condition que celle-ci ait été effectuée plus de 365 jours avant le départ.

En dehors de ce cas, les conditions sont les suivantes :

- De la date de réservation jusqu'à 151 jours avant le départ : frais de dossier de 250 CAD / 200 € / 200 CHF par personne.
- De 150 à 121 jours avant le départ : pénalité de 15% du montant total.
- De 120 à 91 jours avant le départ : pénalité de 25% du montant total.
- De 90 à 61 jours avant le départ : pénalité de 50% du montant total.
- De 60 à 31 jours avant le départ : pénalité de 75% du montant total.
- A partir de 30 jours avant le départ : pénalité de 100% du montant total.

### **Politique de pénalité en cas d'annulation Ocean Residences**

Pour toutes les durées de croisière, les annulations sont sans frais jusqu'à 10 jours à compter de la date initiale de réservation, à condition que celle-ci ait été effectuée plus de 365 jours avant le départ.

En dehors de ce cas, les conditions sont les suivantes :

- De la date de réservation jusqu'à 201 jours avant le départ : frais de dossier de 500 CAD / 400 € / 400 CHF par personne.
- De 200 à 151 jours avant le départ : pénalité de 15% du montant total.
- De 150 à 121 jours avant le départ : pénalité de 25% du montant total.
- De 120 à 91 jours avant le départ : pénalité de 50% du montant total.
- De 90 à 61 jours avant le départ : pénalité de 75% du montant total.
- A partir de 60 jours avant le départ : pénalité de 100% du montant total.

### **Politique d'annulation Acompte réduit Explora Journeys**

#### **Ocean Terrace Suites, Ocean Grand Terrace Suites et Ocean Penthouses**

Pour toutes les durées de croisière, les annulations sont sans frais jusqu'à 10 jours à compter de la date initiale de réservation, à condition que celle-ci ait été effectuée plus de 365 jours avant le départ.

En dehors de ce cas, les conditions sont les suivantes :

- De la date de réservation jusqu'à 151 jours avant le départ : frais de dossier de 250 CAD / 200 € / 200 CHF par personne.
- De 150 à 91 jours avant le départ : pénalité égale au montant de l'acompte payé.
- De 90 à 61 jours avant le départ : pénalité de 50% du montant total.
- De 60 à 31 jours avant le départ : pénalité de 75% du montant total.
- A partir de 30 jours avant le départ : pénalité de 100% du montant total.

### **Politique d'annulation Acompte réduit Explora Journeys**

## Ocean Residences

Pour toutes les durées de croisière, les annulations sont sans frais jusqu'à 10 jours à compter de la date initiale de réservation, à condition que celle-ci ait été effectuée plus de 365 jours avant le départ.

En dehors de ce cas, les conditions sont les suivantes :

- De la date de réservation jusqu'à 201 jours avant le départ : frais de dossier de 500 CAD / 400 € / 400 CHF par personne.
- De 200 à 151 jours avant le départ : pénalité égale au montant de l'acompte payé.
- De 150 à 121 jours avant le départ : pénalité de 45 % du montant total.
- De 120 à 91 jours avant le départ : pénalité de 65 % du montant total.
- De 90 à 61 jours avant le départ : pénalité de 85 % du montant total.
- A partir de 60 jours avant le départ : pénalité de 100 % du montant total.

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

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

## Politique d'annulation : Tour du Monde : Explora Journeys

Toutes catégories de suites

Jusqu'à 350 jours avant le départ : frais administratifs non remboursables de 500 € par personne.

De 349 à 151 jours avant le départ : pénalité égale à 25 % du montant total de la croisière.

De 150 à 121 jours avant le départ : pénalité de 50 % du montant total.

De 120 à 91 jours avant le départ : pénalité de 75 % du montant total.

A partir de 90 jours avant le départ : pénalité de 100 % du montant total.

Les frais d'annulation sont appliqués sur l'ensemble du forfait Tour du monde.

Les primes d'assurance éventuellement souscrites ne sont pas remboursables et restent à la charge de l'Hôte.

Toute annulation doit être notifiée par écrit (courrier ou e-mail) et reçue par Explora Journeys pour être prise en compte.

Les assurances souscrites et les frais relatifs aux formalités consulaires, administratives et sanitaires ne sont jamais remboursables.

## Barème des frais d'annulation (par rapport à la date de départ)

- Jusqu'à 90 jours avant le départ : 25 % du montant total du voyage.
- De 89 à 60 jours avant le départ : 50 % du montant total du voyage.
- De 59 à 30 jours avant le départ : 75 % du montant total du voyage.
- Moins de 30 jours avant le départ, jusqu'au jour du départ ou en cas de non-présentation : 100 % du montant total du voyage.

## Cas particuliers :

- Offres spéciales : 100 % de frais d'annulation dès la date d'inscription.
- Frais de dossier : 100 € supplémentaires seront facturés par Hurtigruten au titre de la gestion du dossier d'annulation.

## Annulation dès émission des titres de transport

Afin de proposer des voyages à forfait au meilleur prix, Hurtigruten achète des titres de transport ni modifiables ni remboursables. Au plus tard 30 jours avant la date de départ, dès la validation du contrat de vente, les titres sont immédiatement émis et non remboursables.

#### **Frais d'annulation pour les tarifs Princess Cruises :**

- En cas d'annulation jusqu'à 60 jours avant le départ : frais de 20 % du prix ou minimum 100 CHF/€ par personne.
- De 59 à 45 jours avant le départ : 30 % ou minimum 100 CHF/€.
- De 44 à 15 jours avant le départ : 60 %.
- De 14 à 8 jours avant le départ : 80 %.
- A partir de 7 jours avant le départ : 90 % (100 % pour la Suisse).
- En cas de non-présentation au voyage (no show) : 95 % (100 % pour la Suisse).

#### **Frais d'annulation pour les tarifs Princess Deal :**

- En cas d'annulation jusqu'à 45 jours avant le départ : frais de 30 % du prix ou minimum 100 CHF/€ par personne.
- De 44 à 15 jours avant le départ : 60 %.
- De 14 à 8 jours avant le départ : 80 %.
- A partir de 7 jours avant le départ : 90 % (100 % pour la Suisse).
- En cas de non-présentation au voyage (no show) : 95 % (100 % pour la Suisse).

En cas de réservation à des prix promotionnels, des forfaits d'annulation différents peuvent s'appliquer en fonction de l'offre concernée.

Les assurances voyage souscrites sont toujours dues dans leur intégralité.

Pour les réservations avec des voyages en amont ou en aval, les conditions d'annulation des vols sont celles de la compagnie aérienne. Celles-ci peuvent s'élever jusqu'à 100 %.

Pour les autres éléments des voyages en amont ou en aval (hors vols), voici ce qui s'applique :

- Jusqu'à 50 jours avant le départ : 50 %
- De 49 à 30 jours avant le départ : 60 %
- A partir de 29 jours avant le départ : 80 %
- En cas de non-présentation au voyage réservé (no show) : 95 % (Suisse 100%)

- Entre la Réservation et 1 an avant le départ : 200 euros de frais par personne
- Entre 1 an et 6 mois avant le départ : 20% du montant total des Prestations
- Entre 6 mois et 2 mois avant le départ : 50% du montant total des Prestations
- Entre 2 mois et 1 mois avant le départ : 75% du montant total des Prestations
- A moins de 1 mois avant le départ : 100% du montant total des Prestations.

Pour toute croisière incluant un vol à conditions restrictives :

- Entre 1 an et 1 mois avant le départ : 15% supplémentaires du montant total des prestations (en plus des frais applicables selon les barèmes standards précisés ci-dessus).

Les assurances ne sont jamais remboursables.

Pour un remboursement intégral, en dehors des traversées, l'annulation doit être notifiée par écrit et reçue dans nos bureaux au plus tard 91 jours avant le départ.

**Les pénalités pour annulation tardive d'une cabine seront évaluées comme suit :**

#### **Croisières régulières :**

- 90 à 60 jours du départ : perte du dépôt initial
- 59 à 30 jours du départ : pénalités de 50% du coût de la croisière
- 29 jours à la date de départ : aucun remboursement 100% de pénalités

#### **Pour les traversées :**

- A plus de 120 jours du départ : perte du dépôt initial

- 89 à 90 jours du départ : pénalités de 25% du coût de la traversée
- 89 à 75 jours du départ : pénalités de 50% du coût de la traversée
- 74 jours à la date du départ : aucun remboursement 100% de pénalités

### 3.1.2 Frais d'annulation spécifiques des prestations supplémentaires

Sont concernés : le transport aérien et par voies ferrées, les transferts, les assurances, les prestations terrestres.

**Toute demande d'annulation par le client de ces prestations entrainera des frais d'annulation de 100% du montant total de ces prestations.**

CROISIÈRES & COMPAGNIE informe le client de l'existence de contrats d'assurances couvrant les conséquences de l'annulation.

### 3.1.3

L'annulation du voyage de l'une des personnes inscrites à la réservation peut avoir pour conséquence une modification tarifaire sur le montant total du voyage. Si cette modification tarifaire donne lieu à un supplément, celui-ci devra être réglé au moment de la modification par le client.

## 3.2 Modification avant départ de la partie " Croisière " du voyage

### 3.2.1

Sont considérées comme des modifications avant départ, les demandes écrites ou éléments fournis par le client et aboutissant à :

- Une modification de la catégorie, du type ou n° de cabine ;
- Une modification des noms et/ou prénoms et/ou date de naissance des passagers
- Toute différence constatée entre les informations fournies relatives à l'identité du/des passagers lors de la validation du contrat de réservation et de la fiche d'identité fournie par le client.

Dans les cas énoncés ci-dessus, le client est soumis aux conditions définies dans l'article 3.2.2 des présentes conditions de vente.

### 3.2.2

Toute modification de la réservation avant le départ, à l'initiative du client, entrainera la retenue de frais de modification. Les frais seront ceux appliqués par la compagnie maritime réservée et le montant exact de la modification sera communiqué au client.

## 3.3 Modification de la partie " Transport aérien " du voyage

### 3.3.1

Sont considérées comme des modifications avant départ, les demandes écrites ou éléments fournis par le client et aboutissant à :

- Une modification de date de départ/retour
- Une modification des noms et/ou prénoms et/ou date de naissance des passagers
- Toute différence constatée entre les informations fournies relatives à l'identité du/des passagers lors de la validation du contrat de réservation et de la fiche d'identité fournie par le client.
- Dans les cas énoncés ci-dessus, le client est soumis aux conditions définies dans l'article 3.3.2 des présentes conditions de vente.

### 3.3.2

Les billets d'avion ne sont ni modifiables, ni remboursables, ni échangeables, et 100% des frais seront retenus.

## 3.4 Modification après départ

Tout voyage interrompu ou prestation non consommée du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement de la part de CROISIÈRES & COMPAGNIE. 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.

Toute modification des prestations, après le départ, à l'initiative du client, ne sauraient engager la responsabilité de CROISIÈRES & COMPAGNIE.

### 3.5 Cession

Conformément à l'article L.211-7 du code du tourisme, le client pourra céder son contrat (hors contrats d'assurance) à un tiers, à condition d'en informer CROISIÈRES & COMPAGNIE par écrit au plus tard 15 jours avant le début du voyage, 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 le prestataire et dont le client sera informé avant l'exécution de la cession.

Dans tous les cas, il sera dû à CROISIÈRES & COMPAGNIE le montant exact facturé au client 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 ne sont en aucun cas transférables ou remboursables.

## 4. ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE D'UNE COMPAGNIE OU DE CROISIERES & COMPAGNIE

### 4.1 Annulation

#### 4.1.1

Dans le cas d'une annulation de croisière de la part d'une compagnie, celle-ci proposera au client des prestations de substitution équivalentes ou supérieures. Se référer aux conditions générales et particulières de vente de la compagnie de croisière concernée.

Dans le cadre d'une croisière thématique organisée par CROISIERES & COMPAGNIE et dans le cas où celle-ci se trouve contrainte d'annuler le voyage par manque de participants, elle en informera le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Dans le cas où l'annulation du voyage intervient à plus de 3 mois avant la date de départ, le client en sera informé dans ce délai et il sera alors remboursé immédiatement par CROISIERES & COMPAGNIE de toutes les sommes qu'il aurait pu verser, le client ne pourra prétendre à aucune autre indemnité.

Dans le cas d'une annulation de réservation de croisière de la part de CROISIERES & COMPAGNIE, pour quelques raisons que ce soit, celle-ci proposera dans un premier temps au client des prestations de substitution équivalentes ou supérieures et dans le cas où celles-ci sont refusées par le client, CROISIERES & COMPAGNIE remboursera au client la totalité des sommes versées.

#### 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.

Par " force majeure " on entend, tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit ses accompagnants, soit CROISIERES & COMPAGNIE 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 grève, d'insurrection et émeute, de prohibition quelconque édictée par les autorités publiques ou gouvernementales, problème technique non prévisible et conditions climatiques, géographiques, sanitaires ou politiques susceptibles de mettre en péril la vie du client.

### 4.2 Modification :

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

Si des éléments essentiels du voyage doivent être modifiés avant ou après le départ, CROISIERES & COMPAGNIE en avertira le client par tous moyens et lui proposera :

En cas de modification avant le départ :

- Soit la possibilité d'annuler son voyage sans frais ;
- Soit d'accepter la nouvelle offre proposée par la compagnie concernée.

Dans ce cas, le client devra communiquer sa décision par écrit dans un délai de 24 heures maximum après que l'information lui ait été transmise par CROISIERES & COMPAGNIE, faute de quoi celle-ci sera considérée comme ayant été acceptée par le client.

En cas de modification après le départ :

- Soit des prestations en remplacement des prestations prévues, dans la mesure où celles-ci ne compromettent pas les exigences techniques et de sécurité de la navigation, sans supplément de prix pour le passager.
- Soit des titres de transport pour effectuer le retour du client, sans supplément de prix et selon les moyens de transport disponibles.

Ne sont pas considérés comme un élément essentiel du contrat la modification des horaires et itinéraires des vols, changements d'itinéraires, l'attribution d'une autre cabine, le changement d'hébergement hôtelier, les changements dans la programmation des spectacles et autres formes de loisirs à bord du navire.

## 5. TRANSPORT AERIEN

### 5.1 Généralités

CROISIERES & COMPAGNIE peut par l'intermédiaire des compagnies maritimes et fluviales, et si le client en formule la demande, réserver et vendre des billets pour des acheminements en avion.

Certaines croisières sont également vendues incluant une prestation de transport aérien. Le client n'aura pas la possibilité de dissocier la partie croisière et la partie aérienne.

Dans tous les cas, la compagnie de croisière choisie, réserve et fournit au client les billets d'avion. Le prix des billets d'avion peut évoluer selon les conditions imposées par les compagnies aériennes, et notamment les taxes aéroportuaires et les hausses de carburants. Jusqu'à l'émission du billet, les augmentations éventuelles seront répercutées intégralement au client. La compagnie peut également substituer une partie du transport aérien par un transport ferroviaire.

Le client dispose également de la liberté de réserver et d'acheter par ailleurs et par lui-même ses titres de transport aérien. Dans ce cas, CROISIERES & COMPAGNIE ne saurait être tenu pour responsable pour quelques raisons que ce soit d'une défaillance de l'une de ces prestations.

Les transports sont soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de la volonté de CROISIERES & COMPAGNIE. CROISIERES & COMPAGNIE 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.

En tout état de cause, le client devra se présenter au port d'embarquement 4 heures minimum avant le départ du navire. Le dernier jour de la croisière, le client devra prévoir un délai de 4 heures minimum pour les procédures de débarquement.

### 5.2 Modifications horaires / Responsabilité du transporteur

CROISIERES & COMPAGNIE 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 résultantes de la convention de Montréal du 28 Mai 1999.

La responsabilité de CROISIERES & COMPAGNIE 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.

CROISIERES & COMPAGNIE attire l'attention du client que tout voyage en avion, même en France ou dans la zone Schengen, nécessite une pièce d'identité (Carte nationale d'identité ou Passeport) en cours de validité, soumis aux conditions de la compagnie choisie et de la destination.

Lorsque le pré/post acheminement a été acheté directement par le client, CROISIERES & COMPAGNIE décline toute responsabilité pour quelques raisons que ce soit d'une défaillance de l'une de ces prestations.

## 5.3 Perte ou vol de titres de transport

Le client a l'obligation de se présenter à temps à l'embarquement et de disposer de tous ses documents de voyage. CROISIERES & COMPAGNIE ne sera être tenu pour responsable en cas d'incident tel que le refus d'embarquement, causé intentionnellement ou par la négligence du passager.

## 5.4 Femmes enceintes

Pour des raisons de sécurité, les compagnies de croisières appliquent des restrictions d'embarquement concernant les passagères enceintes sur l'état d'avancement de leur grossesse au moment de la croisière et peuvent exiger certains justificatifs obligatoires.

Une passagère enceinte doit déclarer son état de grossesse dès la réservation ou doit informer Croisiland d'une grossesse en cours non connue au moment de la réservation.

Une note d'information précise concernant les conditions d'embarquement pourra être transmise dès l'établissement du devis et après la réservation dans le cas où la passagère déclare sa grossesse auprès de Croisiland.

Croisiland décline toute responsabilité en cas de non-respect de cette règle et en cas de refus d'embarquement par la compagnie de croisière.

## 5.5 Bagages / Restrictions et interdictions pendant le transport aérien.

Pour les bagages en cabine et en soute, chaque compagnie exerce sa propre politique. Le bagage reste sous la responsabilité du client pendant toute la durée du voyage.

Les excédents, s'ils sont autorisés, sont taxés à l'aéroport selon les tarifs applicables par les compagnies 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. CROISIERES & COMPAGNIE invite par ailleurs le client à visiter le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) et à télécharger le document relatif aux mesures de restrictions sur les liquides contenus dans les bagages en cabine.

CROISIERES & COMPAGNIE 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.

CROISIERES & COMPAGNIE ne prendra en charge aucun frais supplémentaires pour ces raisons.

Tout bagage enregistré dont le client constate, à l'aéroport d'arrivée, qu'il est égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration immédiate auprès de la compagnie aérienne et éventuellement auprès de l'assureur, dans le cas où une assurance voyage avec une option " bagages " a été souscrite. CROISIERES & COMPAGNIE décline toute responsabilité pour tout bagages égarés ou endommagés et ne pourra être tenue pour responsable.

# 6. CROISIERES

## 6.1 Hébergement

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, à l'embarquement et au débarquement.

Les compagnies de croisières se réservent le choix d'imposer les horaires de mise à disposition de leur cabine le jour de l'embarquement, ainsi que les horaires pour libérer cette même cabine le jour du débarquement. Le client s'engage à respecter les directives imposées par la compagnie choisie.

## 6.3 Modification des bateaux de croisières

Dans les hypothèses suivantes : cas de force majeure, raisons de sécurité, fait d'un tiers ou d'un prestataire de CROISIERES & COMPAGNIE, une compagnie de croisières peut être dans l'obligation de changer les bateaux de croisières 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 CROISIERES & COMPAGNIE lui fourniront un service dans une catégorie au moins similaire à celle proposée initialement.

## 6.4 Modification du programme des excursions

En cas de prestations terrestres lors d'escale(s), l'organisation des excursions circuits peut ponctuellement être modifiée sans préavis. 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 CROISIERES & COMPAGNIE ne peut être tenue pour responsable.

## 6.5 Les types de cabines

- Les cabines intérieures sont des cabines ne disposant pas de hublot, ni de sabord laissant passer la lumière du jour ;
- Les cabines vue mer avec hublot ou sabord sont des cabines laissant passer la lumière du jour ;
- Les cabines avec balcon sont des cabines qui disposent d'un balcon privé, dont la superficie ainsi que la balustrade peuvent être différentes selon les cabines.
- Les cabines individuelles comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément tarifaire ;
- Les cabines doubles sont prévues soit avec un lit double, soit avec deux lits, soit plus rarement avec un lit bas et une couchette haute ;
- Les cabines triples et quadruples sont souvent des cabines doubles équipées de lits supplémentaires.

Sur les bateaux de croisière, les cabines offrent généralement un espace plus restreint que dans une chambre d'hôtel. La superficie de chaque cabine peut varier.

## 6.6 Les repas

Les repas en croisière sont inclus dans la prestation et leur nombre dépend du nombre de nuitées à bord.

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

Toutes les consommations dans les différents restaurants et bars du navire ne sont pas comprises. Sauf exception dûment mentionnées dans le contrat de réservation.

Le minibar et les bouteilles d'eau en cabine ne sont pas inclus dans la pension complète.

Le client peut apporter sa propre nourriture pour les enfants en bas âge qui nécessite une alimentation adaptée. Le client devra en informer CROISIERES & COMPAGNIE et devra communiquer la liste détaillée de la nourriture qui sera montée à bord avant le départ. Dans le cas où cette liste ne serait pas fournie par le client avant le départ, la compagnie se réserve de refuser la nourriture à l'embarquement.

## 6.7 Les activités proposées lors de la croisière

### 6.7.1

Certaines activités proposées à bord des navires ne sont pas accessibles aux enfants.

### 6.7.2

Il peut advenir que certaines activités proposées à bord soient annulées par le prestataire sans préavis. La responsabilité de CROISIERES & COMPAGNIE ne saurait être engagée et le client ne pourrait prétendre à aucun dédommagement.

### 6.7.3

La responsabilité de CROISIERES & COMPAGNIE ne saurait être engagée pour toutes les activités souscrites à bord par le client.

## 6.8 Photos

A l'embarquement et à bord, les passagers peuvent être pris en photo par les photographes du navire. La responsabilité de CROISIERES & COMPAGNIE ne pourrait en aucun cas être engagée pour quelques raisons que ce soit.

## 7. SANTE ET SECURITE

### 7.1 Pouvoirs du Commandant de bord ou Skipper ou Capitaine (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 ;
- Ne pas permettre au passager de descendre à terre en escale ;
- Débarquer ce passager dans un port intermédiaire ;
- Refuser l'accès à certaines parties du bateau et la participation à certaines activités.

Le commandant a le pouvoir 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.

La responsabilité de CROISIERES & COMPAGNIE ne pourrait en aucun cas être engagée pour quelques raisons que ce soit.

### 7.2 Contre-indications médicales

Le client doit s'assurer qu'il est apte à effectuer une croisière sans mettre en danger sa vie ni celle des autres passagers.

Le client nécessitant un traitement, une surveillance médicale ou une incapacité physique sera soumis aux conditions particulières de vente de la compagnie maritime choisie.

Toute maladie nécessitant un traitement, une surveillance médicale ou une incapacité physique doit être signalée à CROISIERES & COMPAGNIE par écrit au moment de la demande de réservation ou bien, si cette maladie survient après la demande de réservation et avant la date d'embarquement. Le client devra compléter et transmettre à CROISIERES & COMPAGNIE le formulaire de besoins spécifiques demandé par la compagnie choisie, ainsi qu'un certificat médical d'aptitude à voyager.

Aucune réservation ne pourra être acceptée et assurée pour des passagers dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre impossible leur participation à la croisière ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres passagers, ou qui nécessitent des modalités de soins et d'assistance impossibles à assurer à bord.

Les bateaux n'étant pas équipés pour l'assistance pendant la grossesse et l'accouchement, les femmes enceintes de 24 semaines d'aménorrhée ou plus ou atteignant cette période pendant le voyage ne seront pas acceptées à bord. Le client devra en informer obligatoirement CROISIERES & COMPAGNIE avant la réservation.

Les compagnies maritimes exigent un certificat médical d'aptitude à voyager et refusent l'embarquement si celui-ci n'est pas produit.

La responsabilité de CROISIERES & COMPAGNIE ne pourrait en aucun cas être engagée pour quelques raisons que ce soit.

### 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 du navire, 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 CROISIERES & COMPAGNIE ne soit engagée.

CROISIERES & COMPAGNIE ne peut 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.

### 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 au passager 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 qui serait contraint de rejoindre le navire à l'escale suivante à ses frais.

La responsabilité de CROISIERES & COMPAGNIE ne pourrait en aucun cas être engagée pour quelques raisons que ce soit.

### 7.5 Objets personnels / Bagages

Le client est seul responsable du transport de ses objets personnels et de valeur.

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. CROISIERES & COMPAGNIE 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).

CROISIERES & COMPAGNIE conseille au client de :

- Souscrire une assurance complémentaire bagage ;
- Faire établir un constat qui sera réclamé par la compagnie d'assurance en cas de dommage ou perte.

La responsabilité de CROISIERES & COMPAGNIE ne peut 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.

CROISIERES & COMPAGNIE décline toute responsabilité pour l'argent, les documents, les bijoux et autres objets de valeurs perdus ou volés.

### 7.6 Modifications d'itinéraire 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.

CROISIERES & COMPAGNIE ne saurait être tenue pour responsable de tout manquement au respect des horaires d'arrivées 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.

## 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.

## 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 réservation.

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 assume toutes les responsabilités à leur égard.

## 7.9 Frais de services / séjours obligatoires à bord

### Frais de service hôtelier pour la compagnie MSC Croisières :

- Les frais de service hôtelier sont obligatoires depuis le 1er avril 2021 et font partie intégrante du prix total depuis le 13 juillet 2023.
- Les frais de service hôtelier sont applicables pour les passagers de + de 2 ans au moment du départ de la croisière, ils ne sont pas applicables pour les passagers de moins de 2 ans au moment du départ de la croisière.

Tarifs des frais de service hôtelier MSC applicables pour toutes nouvelles réservations à partir du 11 mai 2026 :

### Toutes catégories de cabines (hors MSC Yacht Club) :

- Passagers à partir de 12 ans : 12 € / nuit / personne
- Passagers de 2 à 11 ans : 6 € / nuit / personne
- Passagers de moins de 2 ans : Pas de frais applicable

**Catégories de cabines MSC Yacht Club :**

- Passagers à partir de 12 ans : 16 € / nuit / personne
- Passagers de 2 à 11 ans : 8 € / nuit / personne
- Passagers de moins de 2 ans : Pas de frais applicable

**Toutes catégories de cabines (hors MSC Yacht Club) :**

- Passagers à partir de 12 ans : US \$ 17 / nuit / personne
- Passagers de 2 à 11 ans : US \$ 9 / nuit / personne
- Passagers de moins de 2 ans : Pas de frais applicable

**Catégories de cabines MSC Yacht Club :**

- Passagers à partir de 12 ans : US \$ 21 / nuit / personne
- Passagers de 2 à 11 ans : US \$ 11 / nuit / personne
- Passagers de moins de 2 ans : Pas de frais applicable

**Toutes catégories de cabines (hors MSC Yacht Club) :**

- Passagers à partir de 12 ans : US \$ 19 / nuit / personne
- Passagers de 2 à 11 ans : US \$ 13 / nuit / personne
- Passagers de moins de 2 ans : Pas de frais applicable

**Catégories de cabines MSC Yacht Club :**

- Passagers à partir de 12 ans : US \$ 23 / nuit / personne
- Passagers de 2 à 11 ans : US \$ 16 / nuit / personne
- Passagers de moins de 2 ans : Pas de frais applicable

**Toutes catégories de cabines (hors MSC Yacht Club) :**

- Passagers à partir de 2 ans : US \$ 17 / nuit / personne
- Passagers de moins de 2 ans : Pas de frais applicable

**Catégories de cabines MSC Yacht Club :**

- Passagers à partir de 2 ans : US \$ 23 / nuit / personne
- Passagers de moins de 2 ans : Pas de frais applicable

**Toutes catégories de cabines (hors MSC Yacht Club) :**

- Passagers à partir de 2 ans : US \$ 18 / nuit / personne
- Passagers de moins de 2 ans : Pas de frais applicable

**Catégories de cabines MSC Yacht Club :**

- Passagers à partir de 2 ans : US \$ 21 / nuit / personne
- Passagers de moins de 2 ans : Pas de frais applicable

**Toutes catégories de cabines (hors MSC Yacht Club) :**

- Passagers à partir de 12 ans : 12 € / nuit / personne
- Passagers de 2 à 11 ans : 6 € / nuit / personne
- Passagers de moins de 2 ans : Pas de frais applicable

**Catégories de cabines MSC Yacht Club :**

- Passagers à partir de 12 ans : 16 € / nuit / personne
- Passagers de 2 à 11 ans : 8 € / nuit / personne

Passagers de moins de 2 ans : Pas de frais applicable

**Toutes catégories de cabines (hors MSC Yacht Club) :**

- Passagers à partir de 12 ans : US \$ 16 / nuit / personne
- Passagers de 2 à 11 ans : US \$ 8 / nuit / personne
- Passagers de moins de 2 ans : Pas de frais applicable

**Catégories de cabines MSC Yacht Club :**

- Passagers à partir de 12 ans : US \$ 20 / nuit / personne
- Passagers de 2 à 11 ans : US \$ 10 / nuit / personne
- Passagers de moins de 2 ans : Pas de frais applicable

La compagnie MSC Croisières se réserve le droit de modifier ces informations à tout moment et sans préavis.

**Frais de séjour à bord pour la compagnie Costa Croisières :**

- Les frais de séjour à bord sont obligatoires.

Pour tous les types de tarifs (y compris pour les croisières Tour du monde), le Forfait de Séjour à Bord est calculé en fonction du nombre de nuitées à bord et sera prélevé quotidiennement à bord, sauf en cas de prépaiement.

Le Forfait de Séjour à Bord couvre l'utilisation des services hôteliers à bord et sont débités chaque jour de la même manière que pour les autres dépenses engagées, en fonction du nombre réel de jours passés à bord, le montant quotidien de la redevance varie également en fonction de l'itinéraire.

- Les frais de séjour à bord sont applicables pour les passagers de + de 4 ans.
- Ils sont calculés selon l'âge du passager :
- de 4 à 14 ans au jour du départ, pour les enfants, et

**Tarifs des frais de séjour à bord pour les croisières jusqu'au 30/11/2026.\***

- Costa Deliziosa : 11 € par nuitée (plus de 14 ans au jour du départ) / 5,50 € par nuitée (à partir de 4 ans et jusqu'à 14 ans, au jour du départ)
- Costa Diadema : 11 € par nuitée (plus de 14 ans au jour du départ) / 5,50 € par nuitée (à partir de 4 ans et jusqu'à 14 ans, au jour du départ)
- Costa Fascinosa : 11 € par nuitée (plus de 14 ans au jour du départ) / 5,50 € par nuitée (à partir de 4 ans et jusqu'à 14 ans, au jour du départ)
- Costa Favolosa : 11 € par nuitée (plus de 14 ans au jour du départ) / 5,50 € par nuitée (à partir de 4 ans et jusqu'à 14 ans, au jour du départ)
- Costa Fortuna : 11 € par nuitée (plus de 14 ans au jour du départ) / 5,50 € par nuitée (à partir de 4 ans et jusqu'à 14 ans, au jour du départ)
- Costa Pacifica : 11 € par nuitée (plus de 14 ans au jour du départ) / 5,50 € par nuitée (à partir de 4 ans et jusqu'à 14 ans, au jour du départ)
- Costa Serena : 11 € par nuitée (plus de 14 ans au jour du départ) / 5,50 € par nuitée (à partir de 4 ans et jusqu'à 14 ans, au jour du départ)
- Costa Smeralda : 11 € par nuitée (plus de 14 ans au jour du départ) / 5,50 € par nuitée (à partir de 4 ans et jusqu'à 14 ans, au jour du départ)
- Costa Toscana : 11 € par nuitée (plus de 14 ans au jour du départ) / 5,50 € par nuitée (à partir de 4 ans et jusqu'à 14 ans, au jour du départ)

**Tarifs des frais de séjour à bord pour les croisières à partir du 01/12/2026 :**

- Costa Deliziosa : 12 € par nuitée (plus de 14 ans au jour du départ) / 6 € par nuitée (à partir de 4 ans et jusqu'à 14 ans, au jour du départ)
- Costa Diadema : croisières régulières (y compris transocéaniques) : 12 € par nuitée (plus de 14 ans au jour du départ) / 6 € par nuitée (à partir de 4 ans et jusqu'à 14 ans, au jour du départ) ; croisières en Amérique du Sud (hors transocéaniques) : 14,5 USD par nuit (plus de 14 ans au jour du départ) / 7 USD par nuit (à partir de 4 ans et jusqu'à 14 ans, au jour du départ)

Costa Fascinosa : 12 € par nuitée (plus de 14 ans au jour du départ) / 6 € par nuitée (à partir de 4 ans et jusqu'à 14 ans, au jour du départ)

- Costa Favolosa : 12 € par nuitée (plus de 14 ans au jour du départ) / 6 € par nuitée (à partir de 4 ans et jusqu'à 14 ans, au jour du départ)
- Costa Fortuna : 12 € par nuitée (plus de 14 ans au jour du départ) / 6 € par nuitée (à partir de 4 ans et jusqu'à 14 ans, au jour du départ)
- Costa Pacifica : 12 € par nuitée (plus de 14 ans au jour du départ) / 6 € par nuitée (à partir de 4 ans et jusqu'à 14 ans, au jour du départ)
- Costa Serena : 12 € par nuitée (plus de 14 ans au jour du départ) / 6 € par nuitée (à partir de 4 ans et jusqu'à 14 ans, au jour du départ)
- Costa Smeralda : 12 € par nuitée (plus de 14 ans au jour du départ) / 6 € par nuitée (à partir de 4 ans et jusqu'à 14 ans, au jour du départ)
- Costa Toscana : 12 € par nuitée (plus de 14 ans au jour du départ) / 6 € par nuitée (à partir de 4 ans et jusqu'à 14 ans, au jour du départ)

En cas de paiement à bord du Forfait de Séjour à Bord lors de croisières ayant des escales hors Union Européenne, Costa pourra facturer le paiement du Forfait de Séjour à Bord dans une autre monnaie internationale en appliquant un taux de change.

La compagnie Costa Croisières se réserve le droit de modifier ces informations à tout moment et sans préavis.

#### **Frais de séjour pour la Compagnie Française de Croisières (CFC) :**

- Les frais de séjour à bord sont obligatoires. Le montant des frais de séjour hôtelier sera inclus dès le devis et facturé à la réservation.

Tarifs des frais de séjour à bord de la compagnie CFC en vigueur :

- Passagers de + de 18 ans : 9 € / nuit / personne
- Passagers de 2 à 17 ans au moment du départ de la croisière : Pas de frais de séjour applicables.

La compagnie CFC se réserve le droit de modifier ces informations à tout moment et sans préavis.

#### **Frais de service à bord pour la compagnie Ponant :**

- Aucun frais de service n'est imposé par la compagnie Ponant : les pourboires sont laissés à la libre appréciation des passagers.
- Une boîte est à disposition à la réception de chaque navire en fin de croisière pour laisser un pourboire au personnel de bord à la discrétion des passagers.
- La compagnie Ponant se réserve le droit de modifier ces informations à tout moment et sans préavis.

#### **Frais de séjour pour la compagnie Royal Caribbean :**

- Les frais de séjour à bord sont obligatoires. Si les passagers choisissent de ne pas les payer en avance, le montant des frais de séjour sera facturé et appliqué quotidiennement sur le compte des dépenses à bord ?€?SeaPass?€?.
- Les frais de séjour à bord s'appliquent à tous les passagers quel que soit leur âge.

Tarifs des frais de séjour à bord de la compagnie Royal Caribbean en vigueur :

#### **Toutes les catégories de cabines intérieures, extérieures, balcons :**

- US\$ 18.50 / jour / personne

#### **Catégorie de cabine Suite :**

- US\$ 21 / jour / personne

La compagnie Royal Caribbean se réserve le droit de modifier ces informations à tout moment et sans préavis.

#### **Frais de séjour pour la compagnie Norwegian Cruise Line :**

Les frais de séjour à bord sont obligatoires. Si les passagers choisissent de ne pas les payer en avance, le montant des frais de séjour sera facturé et appliqué quotidiennement sur le compte des dépenses à bord.

- Les frais de séjour à bord s'appliquent à tous les passagers de plus de 3 ans.
- Les passagers se rendant à Hawaï devront s'acquitter à l'avance de la taxe GET de 4,712 % correspondant aux frais de service.

Tarifs des frais de séjour à bord de la compagnie Norwegian Cruises Line en vigueur:

**Toutes les catégories de cabine intérieures, extérieures, balcons et Club Balcony Suites :**

- Passagers à partir de 3 ans : US\$ 20/ jour / personne

**Toutes les cabines Suites et The Haven :**

- Passagers à partir de 3 ans : US\$ 25/ jour / personne

La compagnie Norwegian Cruises Line se réserve le droit de modifier ces informations à tout moment et sans préavis

**Frais de service à bord pour la compagnie Aranui :**

- Aucun frais de service n'est imposé par la compagnie Aranui : les pourboires sont laissés à la libre appréciation des passagers.
- ?€ la fin de chaque croisière, une boîte sera installée à la réception ou les passagers pourront laisser ce qu'ils souhaitent. Si le passager souhaite donner un pourboire à un membre du personnel, il pourra également le faire personnellement.
- La compagnie Aranui se réserve le droit de modifier ces informations à tout moment et sans préavis.

**Frais de service à bord pour la compagnie Celestyal Cruises :**

- Les frais de service à bord sont
- obligatoires. Ils sont inclus dans les tarifs des croisières de la compagnie Celestyal Cruises.
- La compagnie Celestyal Cruises se réserve le droit de modifier ces informations à tout moment et sans préavis.

**Frais de service à bord pour la compagnie CroisiEurope :**

- Aucun frais de service n'est imposé par la compagnie CroisiEurope : les pourboires sont laissés à la libre appréciation des passagers.
- Les habitudes en matière de pourboires varient selon les pays et les cultures. Chez CroisiEurope, ils sont partagés équitablement entre tous les membres de l'équipage. Ils témoignent de la satisfaction des passagers quant à la qualité des services et à l'attention reçue tout au long de la croisière.
- Un pourboire compris entre 5 et 10 € par jour et par personne constitue une moyenne, mais chaque passager est, bien entendu, libre de donner ce qu'il souhaite. Une enveloppe est déposée à cet effet dans la cabine lors de votre dernière soirée à bord. Cette enveloppe devra être glissée dans la boîte prévue à cet effet à la réception du bateau lors du débarquement.
- La compagnie CroisiEurope se réserve le droit de modifier ces informations à tout moment et sans préavis.

**Frais de service à bord pour la compagnie Croisimer :**

- Aucun frais de service n'est imposé par la compagnie CroisiMer : les pourboires sont laissés à la libre appréciation des passagers.
- Les habitudes en matière de pourboires varient selon les pays et les cultures. Chez CroisiEurope, ils sont partagés équitablement entre tous les membres de l'équipage. Ils témoignent de la satisfaction des passagers quant à la qualité des services et à l'attention reçue tout au long de la croisière.
- Un pourboire compris entre 5 et 10 € par jour et par personne constitue une moyenne, mais chaque passager est, bien entendu, libre de donner ce qu'il souhaite. Une enveloppe est déposée à cet effet dans la cabine lors de votre dernière soirée à bord. Cette enveloppe devra être glissée dans la boîte prévue à cet effet à la réception du bateau lors du débarquement.
- La compagnie CroisiEurope se réserve le droit de modifier ces informations à tout moment et sans préavis.

**Frais de service à bord pour la Compagnie Cunard :**

Aucun frais de service n'est imposé par la compagnie Cunard : les pourboires sont laissés à la libre appréciation des passagers.

- La compagnie Cunard se réserve le droit de modifier ces informations à tout moment et sans préavis.

#### **Frais de service à bord pour la Compagnie Explora Journeys :**

- Les frais de service à bord sont
- obligatoires et inclus dans les tarifs des croisières de la compagnie Explora Journeys.
- La compagnie Explora Journeys se réserve le droit de modifier ces informations à tout moment et sans préavis.

#### **Frais de service à bord pour la compagnie Hurtigruten :**

- Aucun frais de service n'est imposé par la compagnie Hurtigruten : les pourboires sont laissés à la libre appréciation des passagers.
- Ce n'est pas une pratique courante de laisser un pourboire sur les navires de la compagnie Hurtigruten, toutefois, si les passagers estiment que l'équipage doit être récompensé pour son service exceptionnel, des boîtes sont placées à cet effet avec des enveloppes dans le restaurant.
- La compagnie Hurtigruten se réserve le droit de modifier ces informations à tout moment et sans préavis.

#### **Frais de séjour à bord pour la compagnie Princess Cruises :**

- Les frais de séjour à bord (Crew Appreciation) sont obligatoires. Le montant des frais de séjour (Crew Appreciation), recommandé par la compagnie Princess Cruises, sera facturé et appliqué quotidiennement sur le compte des dépenses à bord.
- Les frais de séjour à bord s'appliquent à tous les passagers.
- Ce montant sera partagé entre les membres d'équipe (personnel de cabine, personnel de restaurant, personnel de la cuisine).
- Selon la qualité du service à bord, les passagers peuvent réviser ce montant à la hausse ou à la baisse à votre seule discrétion.

Tarifs des frais de séjour à bord de la compagnie Princess Cruises en vigueur:

#### **Toutes les catégories de cabine intérieures, extérieures, balcons :**

- US\$ 18 / jour / personne

#### **Cabines Mini-Suite Réserve Collection :**

- US\$ 19 / jour / personne

#### **Cabines Suites :**

- US\$ 20 / jour / personne

La compagnie Princess Cruises se réserve le droit de modifier ces informations à tout moment et sans préavis.

#### **Frais de service à bord pour la compagnie Rivage du Monde :**

Tous les frais de service et pourboires aux personnels sont obligatoires et inclus dans les tarifs des croisières de la Compagnie Rivage du Monde.

Les passagers, s'ils le désirent, peuvent remercier le personnel de bord, guides ou chauffeurs à discrétion.

La compagnie Rivage du Monde se réserve le droit de modifier ces informations à tout moment et sans préavis.

#### **Frais de service à bord pour la compagnie Star Clippers :**

Aucun frais de service n'est imposé par la compagnie Star Clippers : les pourboires sont laissés à la libre appréciation des passagers.

Star Clippers recommande fortement aux passagers de laisser un pourboire d'un montant de 10 € par jour et par personne.

La compagnie Star Clippers se réserve le droit de modifier ces informations à tout moment et sans préavis.

## 8. FORMALITES

### 8.1 Les passagers français devront obligatoirement être :

- En possession des documents d'identité mentionnés dans le contrat de réservation.
- Dans certains cas, en possession d'un visa.
- Pour certaines destinations, le client devra être à jour au niveau des vaccinations requises.

Les formalités indiquées sur le descriptif du voyage s'adressent uniquement à des ressortissants français. Le passager non français doit impérativement se renseigner auprès de son ambassade ou autres instances diplomatiques afin de connaître les formalités nécessaires auquel il est soumis.

CROISIERES & COMPAGNIE décline toute responsabilité en cas de négligence de la part du passager à cet égard.

Pour bien préparer son voyage, et quelle que soit sa nationalité, nous conseillons vivement à nos clients de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur le site internet

[www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr)

, sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits. L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant incombent au client.

Cas spécifique de transit vers les Etats-Unis :

Les voyageurs en transit par les Etats-Unis et envisageant de se rendre dans la zone Antilles-Caraïbes doivent respecter à la fois les règles américaines d'entrée et de séjour (passeport biométrique, visa, enregistrement du formulaire ESTA (

<https://esta.cbp.dhs.gov>

, démarche payante) et celles du pays de destination finale, qui exigent très souvent d'avoir un passeport valide six mois au-delà de la date de retour du voyage sur leur territoire.

Les formalités indiquées au moment de la réservation peuvent être soumises à modification de la part des pays visités et ceci sans préavis.

### 8.2

Les enfants mineurs doivent être en possession de leur propre carte nationale d'identité ou passeport.

Depuis le 15 janvier 2017, les mineurs voyageant hors du territoire national sans une personne détentrice de l'autorité parentale, ou accompagné d'un seul parent ne portant pas le même nom, doivent être munis d'une autorisation de sortie du territoire (Plus d'information sur <https://www.servicepublic.fr/particuliers/vosdroits/F1359>).

### 8.3

CROISIERES & COMPAGNIE ne peut en aucun cas être tenue pour responsable

- Des sanctions et/ou amendes infligées, résultant du non-respect du règlement sanitaire, administratif, coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter ;
- Lorsque le client ne peut pas embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires valides, nécessaires à la réalisation de son voyage.

CROISIERES & COMPAGNIE ne saurait effectuer aucun remboursement à ce titre.

## 9. LIVRAISONS / PRESENTATION DES DOCUMENTS DE VOYAGE

### 9.1

Les documents de voyage sont en règle générale adressés au client par voie électronique.

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 au client et restent à la charge de celui-ci.

CROISIERES & COMPAGNIE ne pourra pas voir sa responsabilité engagée en cas d'un défaut de livraison dû à un cas de force majeure.

### 9.2

Les documents de voyage (convocation, bon d'échange) transmis par CROISIERES & COMPAGNIE 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 d'hébergement (navire, hôtel...) et les autres prestations supplémentaires (excursions, boissons, parking...).

CROISIERES & COMPAGNIE ne pourra pas être tenu pour responsable des conséquences d'une absence de présentation par le client des documents de voyage à nos prestataires.

## 10. RECLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée à CROISIERES & COMPAGNIE par lettre recommandée dans les 30 jours suivant le retour du voyage concerné à l'adresse suivante :

CROISILAND

Savoie Technolac

BP 50370

73372 LE BOURGET DU LAC CEDEX, FRANCE

Nous vous recommandons pour tout problème lié à une inexécution ou une mauvaise exécution des prestations sur place lors de la croisière de le signaler immédiatement à la réception du navire.

## 11. ASSURANCE

CROISIERES & COMPAGNIE propose à sa clientèle des prestations n'incluant aucune assurance voyage.

CROISIERES & COMPAGNIE propose à sa clientèle de souscrire à des assurances spécifiques pour le voyage. Différentes formules sont proposées.

Si le client a souscrit une assurance voyage par le biais de CROISIERES & COMPAGNIE, il doit être en possession de son dossier d'assurance ainsi que du numéro de téléphone de l'assurance en cas de sinistre.

Le client devra prendre lui-même contact avec la compagnie d'assurance en cas de sinistre.

## 12. RESPONSABILITE CIVILE

CROISIERES & COMPAGNIE a souscrit à titre principal une assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RCP) auprès de la compagnie MMA IARD - 14 Bd Marie et Alexandre Oyon, 72100 LE MANS, France, Contrat N° 113 846 605, couvrant notamment les dommages corporels, matériels et immatériels confondus.

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.

## 13. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à permettre à CROISIERES & COMPAGNIE, ainsi qu'à ses partenaires, de traiter et exécuter les commandes passées. La base légale du traitement réalisé est l'exécution d'un contrat.

Les destinataires des données sont CROISIERES & COMPAGNIE et le cas échéant ses partenaires concernés par la prestation commandée, lesquels sont identifiés dans le devis fourni. Vos données personnelles peuvent ainsi être transférées à des sociétés tierces dans des pays n'appartenant à l'Union européenne, toujours pour les finalités indiquées ci-dessus, notamment lorsque vous voyagez à l'étranger dans un pays situé en-dehors de l'Union Européenne. En cas de transfert des données personnelles dans des pays hors de l'Union européenne, CROISIERES & COMPAGNIE veille à ce que ces pays garantissent un niveau de protection adéquat sur la base d'une décision spécifique de la Commission européenne ou bien que le destinataire ait l'obligation contractuelle de protéger les données avec un niveau adéquat et comparable à la protection prévue par le RGPD.

Les données fournies sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution des prestations et, en tout état de cause, pendant une durée n'excédant pas cinq ans à compter du terme des prestations. Certaines de ces données peuvent être conservées plus longtemps pour permettre à CROISIERES & COMPAGNIE de remplir ses obligations légales, fiscales ou comptables, d'exercer ses droits en justice, ou de lutter contre la fraude. CROISIERES & COMPAGNIE met en oeuvre toute mesure appropriée pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles recueillies.

Le client dispose des droits prévus par le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles du 27 avril 2016 et en particulier d'un droit de limitation du traitement, d'opposition, d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité de vos données personnelles, sous réserve des conditions applicables, en écrivant à

[protectiondesdonnees@croisiland.com](mailto:protectiondesdonnees@croisiland.com)

. Il lui sera répondu dans un délai d'un mois. Si le client estime que ses droits individuels ne sont pas respectés, il peut faire une réclamation auprès de la CNIL.

## 14. DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions particulières 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 compétents français en vertu du droit français.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Reproduction des articles R.211-1 à R.211-11

#### Article R211-1

Les dispositions réglementaires des titres Ier et II sont applicables à toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1, sous réserve des dispositions de la seconde phrase du III, du IV et du V de cet article et des dispositions des articles L. 211-7 et L. 211-17-3 relatives aux prestations vendues dans le cadre d'une convention générale conclue pour l'organisation de voyages d'affaires.

Les dispositions réglementaires des titres Ier et II ne sont pas applicables aux transporteurs aériens et ferroviaires délivrant les titres de transport mentionnés respectivement au 2° et au 3° du V de l'article L. 211-1.

Les opérations de délivrance des titres de transport prévus à l'alinéa précédent doivent être réalisées par les transporteurs aériens ou ferroviaires directement ou au moyen de leur propre matériel automatisé mis en oeuvre sous leur responsabilité.

La délivrance de titres de transport s'effectue conformément aux textes législatifs et réglementaires ou aux accords internationaux propres à l'organisation des transports.

## Article R211-1-1

Pour l'application du B du II et du III de l'article L. 211-2, le service de voyage dont la valeur est d'au moins 25 % du montant de la combinaison représente une part significative.

## Article R211-2

Les personnes physiques ou morales immatriculées au registre prévu à l'article

[L. 141-3](#)

doivent mentionner le nom ou la raison sociale et la forme juridique de l'entreprise ou de l'organisme, leur numéro d'immatriculation, le nom et l'adresse de leur garant et de leur assureur dans leur correspondance et les documents contractuels. Ces informations doivent aussi figurer, le cas échéant, sur leurs sites internet. Sur les documents non contractuels ou publicitaires doivent figurer le nom et l'adresse de l'entreprise ou de l'organisme et son numéro d'immatriculation.

Toute personne physique ou morale immatriculée au registre mentionné à l'article L. 141-3 tient ses livres et documents à la disposition du garant et des personnes habilitées à les consulter par le ministre chargé du tourisme.

## Article R211-3

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par 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. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

## Article R211-5

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

## Article R211-6

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

## Article R211-7

Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

## 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 mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

## Article R211-9

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

## Article R211-10

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

## Article R211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Les présentes conditions générales et particulières de ventes s'adressent à notre clientèle individuelle " vente aux particuliers ".