

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	TARIFS DELUXE & TOTAL COMFORT	TARIFS BASIC	TARIF DERNIÈRES MINUTES
Jusqu'à 90 jours	50 € par personne	50 € par personne	100 %
De 89 à 60 jours	50 € par personne	20 %	100 %
De 59 à 45 jours	20 %	30 %	100 %
De 44 à 30 jours	30 %	50 %	100 %
De 29 à 15 jours	50 %	75 %	100 %
De 14 à 5 jours	75 %	100 %	100 %
A partir de 4 jours	100 %	100 %	100 %

## Conditions Générales de Vente Costa Crociere S.p.A. 2019 - 2020

### APPLICABLES AUX CONTRATS DE CROISIÈRE CONCLUS À COMPTER DU 1<sup>er</sup> DÉCEMBRE 2019

Les présentes Conditions Générales de Vente sont en conformité avec la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relatives aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées accessible à l'adresse suivante : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=EN>

Dès lors, nos Conditions Générales de Vente sont également en conformité avec le Code du tourisme français qui a évolué à compter du 1er juillet 2018, suivant l'entrée en vigueur des dispositions de l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relatives aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, et de son décret d'application n° 2017-1871 du 29 décembre 2017. Les présentes CGV sont applicables aux contrats conclus à compter du 6 décembre 2018. Les contrats conclus avant cette date demeurent soumis aux anciennes CGV, disponibles dans les anciennes éditions de la brochure et sur le site Internet [www.costacroisieres.fr](http://www.costacroisieres.fr) | conditions générales.

En France, les Conditions Générales de Vente entre les agents de voyages et leur clientèle sont régies par le Code du Tourisme, et notamment par les articles L 211-7 à L 211-14 et R. 211-3 à R. 211-14. Conformément aux dispositions de l'article R. 211-12 du Code du Tourisme, les textes des articles R. 211-3 à R. 211-11 figurent sur les contrats d'inscription et sont repris dans la présente brochure. Entre la présente édition et les derniers départs de croisières qui y sont présentés, les conditions générales pourront subir des modifications de la part de Costa. Dans ce

cas, une mise à jour des Conditions Générales sera effectuée sur le site Internet [www.costacroisieres.fr](http://www.costacroisieres.fr); ces mises à jour prévaudront sur les précédentes.

#### **ORGANISATION TECHNIQUE**

COSTA Crociere S.p.A. Piazza Piccapietra, 48 16121 Gênes, Italie (GE)  
Aut. N° 1085/3272 en date du 30/03/1988

#### **REPRÉSENTATION COMMERCIALE FRANCE**

COSTA Crociere S.p.A.  
2, rue Joseph Monier - Bât. C  
92859 Rueil Malmaison Cedex – France  
R.C.S Nanterre B 484 982 889 ATOUT FRANCE : 092100081

#### **1. LOI APPLICABLE**

1.1 Ce contrat de croisière est régi non seulement par les présentes Conditions Générales, mais aussi par les conditions supplémentaires éventuellement inscrites dans les dépliants, brochures et catalogues du Transporteur et toute autre documentation fournie au Passager par le Transporteur, la société Costa Crociere S.p.A.

1.2 Ce Contrat est par ailleurs régi par la loi française dans le respect des normes applicables en matière de protection des droits des voyageurs (Directive n° 2015/2302/UE), et notamment par les dispositions du Code de tourisme, relatives aux voyages à forfait lorsqu'elles sont applicables, ainsi que par les normes nationales, communautaires et internationales relatives aux droits des passagers, en ce compris le Règlement CE n° 392/2009 du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident et la Convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages, telle qu'amendée par son protocole de 2002, lorsque ces dernières sont applicables.

1.3 Chaque clause des présentes Conditions Générales doit être considérée comme indépendante des autres ; l'invalidité totale ou partielle d'une clause ou d'un paragraphe n'entraîne en aucun cas l'invalidité d'une autre clause ou d'un paragraphe des présentes Conditions Générales.

#### **2. CONCLUSION DU CONTRAT**

2.1 L'échange d'informations précontractuelles et/ou la mise à disposition des conditions contractuelles sont effectués par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation Atout France.

2.2 La demande de réservation doit être rédigée sur le formulaire prévu à cet effet (sur support informatique éventuellement), entièrement rempli et signé par le Passager et selon les conditions exposées par l'Agence de Voyages. Elle peut également être conclue sous forme électronique.

2.3 L'acceptation des réservations est liée à la disponibilité des places et est réalisée, par la conclusion du contrat qui en résulte, uniquement au moment de la confirmation (éventuellement par voie télématique) de la part du Transporteur ; elle est soumise à la condition suspensive du paiement par le Passager des arrhes mentionnées à l'article 3.1.

2.4 Les offres promotionnelles ou prévoyant des conditions privilégiées par rapport aux offres publiées dans les catalogues sont soumises à des limitations de temps et de disponibilité, suivant des critères fixés par le Transporteur, à sa discrétion.

2.5 L'Agence de Voyages, autorisée par l'Organisateur et dûment immatriculée au registre prévu à l'article L. 141-3 du Code du Tourisme, conclut le contrat avec le Passager et lui délivrera un exemplaire du contrat uniquement si elle a déjà reçu de la part du Transporteur la confirmation citée au paragraphe 2.3.

2.6 En cas de réservation unique effectuée pour plusieurs personnes, celui qui effectue la réservation garantit qu'il possède les pouvoirs pour le compte des autres sujets et assure le respect de toutes les obligations du contrat de la part des autres personnes indiquées dans la réservation..

2.7 Les réservations effectuées par des personnes mineures ne seront pas acceptées. Sans préjudice de l'article 2.6, les réservations pour les passagers mineurs doivent être effectuées par les personnes exerçant l'autorité parentale ou d'autres personnes majeures munies des pouvoirs nécessaires et ne seront acceptées que si le mineur est accompagné en voyage par au moins l'un de ses parents ou par une autre personne majeure qui assume toutes les responsabilités à cet égard.

2.8 Les navires n'étant pas équipés pour l'assistance pendant la grossesse et l'accouchement, les femmes enceintes sont autorisées à effectuer une croisière si elles n'ont pas atteint leur 24ème semaine de grossesse au cours de la croisière (embarquement et débarquement inclus). Toutes les femmes enceintes sont tenues de produire, lors de l'embarquement à bord du navire, un certificat médical, délivré par un spécialiste gynécologue, attestant de leur aptitude à prendre part à la croisière jusqu'à la fin de celle-ci. Costa ne pourra, en aucune manière, être tenue responsable envers la passagère en cas de problème ou d'incident ayant trait à son état de grossesse, survenu pendant ou après la croisière.

2.9 Les bébés de moins de 6 mois, à la date d'embarquement, ne sont pas admis à bord de nos navires. Pour les Grandes Croisières et les croisières d'une durée supérieure ou égale à 15 nuits, l'enfant devra être âgé de 12 mois ou plus. Les navires disposent d'un nombre limité de cabines équipées pour accueillir les passagers handicapés et à mobilité réduite ; les zones et équipements des navires ne sont pas tous accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite et/ou spécifiquement équipés pour les accueillir. Les réservations des personnes handicapées et à mobilité réduite seront donc acceptées en tenant compte de la disponibilité et, si nécessaire, soumises à la condition de la présence d'un accompagnateur en mesure de les assister, conformément aux dispositions du Règlement (UE) n° 1177/2010.

2.10 Au moment de la conclusion du contrat, le Passager devra informer l'Agence de Voyages de toute maladie ou handicap physique ou psychique éventuel qui pourrait exiger des formes particulières de soin ou d'assistance. Aucune réservation ne pourra être acceptée pour des passagers dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation à la croisière impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres, ou qui requièrent des modalités de soin ou d'assistance impossibles à assurer à bord du navire.

2.11 Les indications concernant le voyage qui ne sont pas contenues dans les documents contractuels, dans les brochures, sur le site Internet de Costa Croisières ou dans d'autres médias de communication, seront fournies par l'Agence de Voyages au Passager, en temps utile avant le début du voyage, notamment les heures de départs et d'arrivées. Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, le vendeur fournit l'information pour chaque tronçon de vol, telle que prévue aux articles R.211-15 à R.211-18 du Code du Tourisme

2.12 L'Organisateur se réserve le droit de déroger aux Conditions Générales pour certaines catégories particulières de contrats (par exemple les groupes ou les croisières « incentive ») et les offres promotionnelles mentionnées à l'article 2.4, lesquelles se verront appliquer des termes et conditions spécifiques pour ces catégories.

2.13 Avant la souscription du contrat, le Passager devra dûment s'informer de la situation sanitaire et politique des lieux où le navire accostera ; la souscription du contrat implique la connaissance de ces conditions et l'acceptation d'éventuels facteurs de risque liés à ces dernières.

### **3. PAIEMENTS**

3.1. Dans le cadre des ventes directes Costa par téléphone au 0 800 737 737 (Service & appel gratuits 24h/7j) des arrhes seront versées lors de la conclusion du contrat, équivalentes au montant prévu dans le catalogue de référence et en aucun cas inférieures à 35 % du prix, y compris la totalité des frais d'inscription lorsqu'ils sont prévus, le solde devant être réglé au moins 31 jours avant le départ, à l'exception des Tarifs Basic et Dernières Minutes (précisions art. 8.3) et du Tour du Monde 2019 pour lesquels le solde devra être réglé au plus tard 90 jours avant le départ.

3.1.1. Dans le cadre de ventes directes Costa par Internet sur le site [www.costacroisieres.fr](http://www.costacroisieres.fr), pour les Tarifs Total Comfort et Deluxe, des arrhes seront versées lors de la conclusion du contrat, équivalentes au montant prévu dans le catalogue de référence et en aucun cas inférieures à 35 % du prix, y compris la totalité des frais d'inscription lorsqu'ils sont prévus, le solde devant être réglé au moins 31 jours avant le départ.

3.1.2. Pour tous les contrats réservés au tarif Basic, des arrhes seront versées, équivalentes au montant prévu dans le catalogue de référence et en aucun cas inférieures à 35 % du prix, y compris la totalité des frais d'inscription lorsqu'ils sont prévus, le solde devant être réglé au moins 90 jours avant le départ.

3.1.3. Pour les contrats stipulés par téléphone au 0 800 737 737 (Service & appel gratuits 24h/7j) ou sur le site Internet de Costa Croisières plus de 60 jours avant le départ, nonobstant les arrhes et le solde définis aux points 3.1, 3.1.2 des présentes Conditions Générales, le Passager peut choisir d'effectuer le paiement par versements mensuels, sans intérêts. Le Passager peut également choisir le nombre de mensualités à effectuer entre un minimum de 2 versements et un maximum de 5 versements, en fonction de la date de réservation. En cas de paiement par mensualités, le montant de chaque versement s'effectuera uniquement par carte de crédit et la mensualité sera automatiquement prélevée sur la carte de crédit. Le paiement par versements mensuels ne s'applique pas aux réservations effectuées aux tarifs Dernières Minutes, ainsi qu'aux Tours du Monde 2019, 2020 & 2021 et aux Grandes Croisières.

3.1.4. Pour les contrats conclus moins de 30 jours avant le départ, l'intégralité du montant sera versée lors de la réservation, en un seul règlement.

3.2 L'absence de règlement des paiements susmentionnés aux dates déterminées constitue un manquement qui fait l'objet d'une clause de résolution expresse du contrat, de nature à entraîner la résolution de plein droit, sauf indemnisation des préjudices ultérieurs subis par le Transporteur.

3.3. Le billet de transport, qui constitue le document légitime permettant l'accès à bord du navire, ne sera remis au Passager qu'après le paiement du solde intégral du

prix et à condition d'être complété des données suivantes : (i) date et lieu de naissance des clients , (ii) numéro, date et lieu d'émission, date d'expiration du Passeport ou de la Carte Nationale d'Identité, conformément à la réglementation en vigueur, (iii) numéro de portable personnel de toute personne adulte participant à la croisière susceptible d'être appelée en cas d'urgence.

3.4. Les paiements effectués auprès de l'Agence de Voyages seront considérés comme étant effectifs dès lors que les sommes auront effectivement été versées au Transporteur.

3.5. Pour les paiements concernant les achats directs (effectués par téléphone 0 800 737 737 (Service & appel gratuits 24h/7j) ou sur le site Internet de Costa Croisières [www.costacroisieres.fr](http://www.costacroisieres.fr)), le Passager pourra choisir l'un des deux modes de paiement suivants, incluant les modalités d'annulation respectives : i) virement, excluant le paiement par mensualités mentionné à l'article 3.1.3 ; ii) carte de crédit, dans les limites et aux conditions indiquées dans les articles suivants.

3.6. Le paiement par virement bancaire n'est autorisé que pour les contrats conclus au moins 10 jours avant le départ ; pour les contrats conclus ultérieurement et jusqu'à 2 jours avant le départ ainsi que pour les contrats prévoyant des mensualités prévues par l'article 3.1.3, seul le paiement par carte de crédit est accepté.

3.7. Si le contrat est conclu sur le site internet de Costa Croisières [www.costacroisieres.fr](http://www.costacroisieres.fr), le paiement des arrhes ou du montant total (si le contrat est conclu moins de 31 jours avant le départ) s'effectuera exclusivement par carte de crédit.

3.8. Dans tous les cas, tous les paiements seront effectués par le Passager conformément aux indications précises fournies par l'Organisateur selon les exigences des clauses 3.5 et 3.7 ci-dessus.

3.9. Toutes les conditions de paiement sont considérées comme essentielles et, par conséquent, l'absence de règlement du montant des paiements susmentionnés et/ou la non-réception par l'Organisateur des sommes dues en application des clauses susmentionnées constituent un manquement pouvant entraîner la résolution du contrat et le paiement d'une indemnisation pour tout préjudice ultérieur supporté par l'Organisateur.

3.10. Pour les Tours du Monde et les Grandes Croisières Luminosa, un acompte obligatoire représentant 15 % du prix total du dossier doit être versé au moment de la confirmation du dossier de réservation et le solde devra être réglé au plus tard 90 jours avant le départ.

3.11. Retard de paiement du débiteur professionnel : dans le cas où un délai de paiement serait accordé dans la facture, le débiteur professionnel des sommes dues à Costa Crociere S.p.A., qui ne seraient pas réglées à bonne date, est redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros (art. D.441-5 du Code de commerce), lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Costa Crociere S.p.A. peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification (art. L.441-6 du Code de commerce).

Le défaut de paiement à la date prévue entraînera également la facturation de pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal français. Le paiement comptant n'ouvre droit à aucun escompte ni intérêt. Un règlement effectué différemment n'entraînerait ni modification, ni novation aux conditions de paiement.

#### **4. PRIX**

4.1 Sur le site Internet, les prix comprennent tout ce qui est expressément indiqué sur le formulaire contractuel conclu par le Passager au moment de la confirmation de son dossier. Les prix incluent les taxes et les charges portuaires. Le Forfait de Séjour à Bord ainsi que toutes autres prestations non mentionnées dans la description du produit sont exclus des prix présentés. Pour tous les tarifs (Deluxe, Total Comfort, Basic, Dernières Minutes et les offres promotionnelles) et les croisières Tour du Monde (en entier ou tronçons), le Forfait de Séjour à Bord obligatoire pourra être réglé, selon le mode de réservation, par le client de trois façons : (1) pré-payer par téléphone, en appelant le 0 800 737 737 (2) débité quotidiennement à bord chaque jour avec solde et facture en fin de croisière (3) prépayer via l'agence de voyages en cas de réservation faite auprès de celle-ci.

4.2. Le montant journalier du Forfait de Séjour préétabli varie en fonction de la destination et de la devise à bord. Les montants journaliers du Forfait de Séjour à Bord sont mentionnés dans la rubrique Informations Utiles de la brochure, ou sur le site Internet à l'adresse <https://www.costacroisieres.fr/liens-utiles/informations.html>

4.3. Le catalogue fournit un prix de référence « à partir de », appelé « tarif Total Comfort », pour toutes les croisières sauf les Tours du Monde.

4.4 Les prix indiqués dans le catalogue pourront être modifiés jusqu'à 30 jours avant la date fixée pour le départ, suite à des variations à la hausse par rapport aux données disponibles à la date de publication du programme, concernant (i) le coût du transport aérien, (ii) le coût du carburant pour la propulsion du navire, (iii) les droits et taxes sur les services compris dans l'offre touristique, tels que les taxes d'embarquement, de débarquement ou d'atterrissage dans les ports et aéroports. La variation du prix de l'offre sera égale : - dans l'hypothèse (i) relative aux vols, à la différence entre le coût du transport calculé selon les paramètres indiqués dans le « N.B. » ci-dessous, et le coût en vigueur à la date du départ ;

- dans l'hypothèse (ii), aucune augmentation de prix ne sera appliquée pour des augmentations de coût du carburant inférieures à 8 %. Pour des augmentations de coût du carburant égales à 8 %, le prix de la catégorie minimum de la croisière de référence publié dans le catalogue (à l'exclusion des éventuels vols, transferts, taxes et charges portuaires et d'inscription et Forfait de Séjour à Bord) augmentera de 3 % (ex : si le carburant augmente de 8 %, l'augmentation du prix de la croisière (part maritime) sera de 3 % ; s'il augmente de 12 %, l'augmentation en sera de 3,6%).

L'augmentation sera appliquée dans la même mesure et sans distinction à l'ensemble des passagers de la croisière en question. Le catalogue en ligne est consultable depuis la page d'accueil du [www.costacroisieres.fr](http://www.costacroisieres.fr). Concernant l'Emission Trading Scheme (ETS – « taxe carbone ») prévue au Décret Législatif italien 257/2010, si de telles conditions se produisent, la taxe à la charge de chaque passager pour tout vol charter effectué, débitée par le transporteur, correspond au produit des tonnes de carburant pour avion brûlées par place/rotation [A], de la « valeur moyenne du marché » de la pollution du mois précédent, telle que communiquée par le transporteur, n-1 [B], et d'un coefficient de 3,15 [C]. La valeur moyenne du marché de l'ETS est publique et consultable sur le

site [www.bluenext.eu](http://www.bluenext.eu). La quantité de carburant consommé par passager, telle que déclarée par le transporteur, est la suivante : jusqu'à 2h Italie, Europe, Baléares 0,0701 ; de 2 à 3h Grèce, Turquie 0,0968 ; de 3 à 4h Israël, Portugal, Russie 0,1380 ; de 4 à 5h Canaries, Jordanie 0,1555 ; de 5 à 7h Cap Vert, Émirats arabes 0,2440 ; de 7 à 8h Kenya, Tanzanie 0,3914 ; de 8 à 9h Rép. Dominicaine, Guadeloupe, Jamaïque 0,4392 ; de 9 à 10h Brésil, Maldives, Madagascar 0,4759 ; de 10 à 11h Cuba 0,5022 ; plus de 11h Japon, Mexique 0,5307. Exemple : vol à destination de la

Guadeloupe, en supposant une valeur de marché de l'ETS égale à 6,90 € - 0,4392 tonne [A] x 6,90 euros [B] x coefficient 3,15 [C] = 9,55 € R/T (env. 4,77 € par trajet).

4.5. Les prix s'entendent par personne.

Toutefois, si en raison de la renonciation ou de l'annulation du voyage par les autres occupants, le passager se trouve être l'unique occupant de la cabine, le supplément pour cabine simple sera dû.

N.B. Les prix indiqués dans les grilles tarifaires de ce catalogue ont été préparés selon les paramètres suivants :

- coût du carburant pour la propulsion du navire : 271,28 EUR (tonne métrique Platts IFO 380 moyenne de Gênes au mois de novembre 2019).

- coût du carburant des vols charter : Jaf (Jet Fuel Aviation) 550 USD par tonne métrique ;

- coût du carburant pour les vols réguliers : utilisation des rubriques « YQ » tax ou « YR » tax relevées dans les GDS le 1er novembre 2019. Le taux de change utilisé est le suivant : 1 EUR = 1,1 USD;

Nous vous informons par conséquent que certains prix indiqués dans les grilles tarifaires peuvent ne plus être valables lors de la consultation de cette publication.

Nous vous prions de vérifier le meilleur prix disponible en Agence de Voyages ou sur [www.costacroisieres.fr](http://www.costacroisieres.fr).

4.6. Le prix communiqué au moment de la réservation peut être modifié en fonction du nombre d'occupants dans la cabine.

## **5. MODIFICATIONS DU VOYAGE**

5.1 Si l'Organisateur de voyages se trouvait contraint, avant le départ, de modifier de manière significative un élément essentiel du contrat, notamment le prix, il en informera le Passager dans les plus brefs délais. Une modification du prix de plus de 8 % est considérée comme significative, ainsi que toute variation sur des éléments pouvant être considérés comme essentiels pour bénéficier de la croisière considérée dans son ensemble. En revanche, certaines modifications ne sont pas considérées comme des variations significatives aux termes de cet article et de l'article 5.3 ci-après, et notamment (i) la modification des vecteurs, horaires et itinéraires des vols à condition que les dates de départ et d'arrivée ne changent pas et que l'embarquement et le débarquement du navire soient possibles aux dates et aux horaires prévus pour la croisière, (ii) le remplacement du navire conformément à l'article 5.4, (iii) la modification de l'itinéraire de la croisière conformément à l'article 5.5, (iv) l'attribution d'une autre cabine conformément à l'article 12, (v) le changement de l'hébergement Hôtelier pourvu qu'il s'agisse d'un Hôtel appartenant à la même catégorie et (vi) les changements dans la programmation des spectacles et autres formes de loisirs à bord du navire. Le Transporteur se réserve le droit de procéder à des modifications unilatérales, non significatives aux termes du présent article, avant le début du voyage. Le Passager en sera informé de manière claire, compréhensible, et apparente.

5.2. Le Passager qui reçoit, avant le départ, la notification d'un changement d'un élément essentiel ou de modification du prix supérieure à 8 %, possède la faculté de résilier le contrat, sans rien verser, ou bien d'accepter la modification, qui fera alors partie du contrat avec la précision exacte des variations et des conséquences qu'elles ont sur le prix. Le Passager devra communiquer sa décision par écrit au Transporteur (par l'intermédiaire de l'Agence de Voyages) dans les 2 jours ouvrés

après que l'information lui ait été transmise, faute de quoi celle-ci sera considérée comme ayant été acceptée.

5.3. Après le départ, si le Transporteur ne pouvait pas (pour des raisons indépendantes du Passager) fournir une partie essentielle des services indiqués dans le contrat, il organisera des solutions alternatives, 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. Si les prestations fournies sont d'une valeur sensiblement inférieure aux prestations prévues, il remboursera le Passager par l'intermédiaire de l'Agence de Voyages dans les limites de cette moindre valeur. Si aucune autre solution n'était possible, ou bien si la solution proposée par le Transporteur était refusée par le Passager pour des raisons sérieuses, justifiées et prouvées, le Transporteur fournira, sans supplément de prix, un moyen de transport équivalent au moyen originel prévu pour le retour au lieu de départ ou éventuellement à un autre lieu décidé conjointement, uniquement si cette solution s'avère objectivement indispensable.

5.4. Le Passager reconnaît au Transporteur la faculté de remplacer le navire prévu par un autre possédant des caractéristiques analogues, si cela s'avérait nécessaire pour des raisons techniques ou opérationnelles ou encore pour tout autre motif raisonnable. L'exercice de cette faculté n'implique pas de « modification du voyage » conformément à la présente clause.

5.5. L'Organisateur, et pour son compte, le Commandant du navire, possèdent en outre la faculté de modifier l'itinéraire de la croisière pour des raisons de force majeure, pour des exigences de sécurité du navire ou de la navigation et plus généralement pour des raisons de sécurité des passagers, notamment dans l'hypothèse où une escale ne serait pas jugée appropriée. L'Organisateur sera, à cet égard, fondé à appliquer un principe de précaution. L'exercice de cette faculté n'implique pas de « modification du voyage » conformément à la présente clause.

## 6. ANNULATION PAR LE PASSAGER

6.1 Le Passager peut gratuitement résilier le contrat, si le Transporteur lui notifie (par l'intermédiaire de l'Agence de Voyages) la modification d'un élément essentiel, conformément à l'article 5.1 ci-dessus. Dans ce cas, s'il décide de résilier, le Passager peut soit bénéficier d'une autre croisière, soit être remboursé de la somme déjà versée au moment de la résiliation.

La croisière de remplacement devra avoir une valeur équivalente ou supérieure (mais sans supplément de prix) à celle qui était prévue à l'origine. Si le Transporteur n'est pas en mesure de proposer une croisière d'une valeur équivalente ou supérieure, le Passager a le droit d'être remboursé de la différence.

6.2 En cas d'annulation de la croisière par le Passager pour des raisons différentes de celles énoncées au paragraphe précédent, les pénalités suivantes seront appliquées :

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	TARIFS DELUXE & TOTAL COMFORT	TARIFS BASIC	TARIF DERNIÈRES MINUTES
Jusqu'à 90 jours	50 € par personne	50 € par personne	100 %
De 89 à 60 jours	50 € par personne	20 %	100 %

De 59 à 45 jours	20 %	30 %	100 %
De 44 à 30 jours	30 %	50 %	100 %
De 29 à 15 jours	50 %	75 %	100 %
De 14 à 5 jours	75 %	100 %	100 %
A partir de 4 jours	100 %	100 %	100 %

Le Passager qui annule dans les 4 jours précédant le départ ou qui ne se présente pas en temps utile au départ ou bien abandonne le voyage en cours de route pour quelque raison que ce soit n'a droit à aucun remboursement et doit payer le prix dans son intégralité.

Pour les Tours du Monde ou les Grandes Croisières Luminosa : en cas d'annulation de la croisière par le Passager pour des raisons différentes de celles citées à l'article 6.1, les pénalités suivantes seront appliquées :

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	LES TOURS DU MONDE (ENTIER OU TRONÇON) OU GRANDES CROISIÈRES LUMINOSA
Jusqu'à 90 jours	15 %
De 89 à 60 jours	25 %
De 59 à 55 jours	50 %
De 54 à 50 jours	75 %
A moins de 50 jours	100 %

6.3 En cas d'annulation couverte par une police d'assurance, l'information du Transporteur devra être faite en même temps que l'information à l'assureur. La différence éventuelle entre les sommes dues par le Passager conformément à l'article 6.2 ci-dessus et les montants versés par la compagnie d'assurances reste à la charge du Passager.

6.4 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.

## 7. REMPLACEMENTS

(Sauf pour les Tours du Monde, et les réservations aux Tarifs Basic et Dernières Minutes)

7.1 Le Passager qui se trouve dans l'impossibilité objective de bénéficier du voyage peut se faire remplacer par une autre personne à condition que : a) le Transporteur en soit informé par écrit au moins 4 jours ouvrés avant la date fixée pour le départ, et qu'il reçoive en même temps la communication des données du cessionnaire ; b) il n'y ait pas de raisons tenant au Passeport, aux visas, aux certificats sanitaires, à l'hébergement en Hôtel, aux services de transport ou autres de nature à empêcher une autre personne que le Passager qui renonce à bénéficier du voyage ; c) le

Passager remplaçant verse au Transporteur la somme éventuellement prévue dans le catalogue pour les frais engagés pour procéder au remplacement (cf. 7.2).

7.2 Dans ce cas, le Passager devra verser une somme de 50 euros. En outre, il sera responsable solidairement avec le cessionnaire pour le paiement du solde ainsi que de la somme indiquée à l'article 7.1, c) ci-dessus.

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

7.4 Si le remplacement du Passager n'était pas accepté, bien qu'il ait été formulé dans les termes de l'article 7.1, par le fournisseur de certains services compris dans le forfait, le Transporteur n'assume aucune responsabilité à cet égard, à l'exception de l'obligation de communiquer cette non-acceptation au Passager en temps utile.

7.5 Si le remplacement est dû à des raisons autres que l'impossibilité objective pour le Passager de bénéficier du voyage, ou bien si le Transporteur en est informé après l'expiration du délai prévu à l'article 7.1, il sera considéré comme équivalent à la résiliation du Passager et comme une nouvelle réservation de la part du remplaçant. Le Passager qui résilie sera donc tenu de payer les sommes prévues à l'article 6.2 et le Passager successeur de payer le total du montant dû.

## **8. PROMOTIONS**

8.1 Au cours de l'année, l'Organisateur peut offrir certaines promotions dont le tarif ne figure pas dans le catalogue. Le tarif et les conditions de ces promotions ne peuvent être déterminés à l'avance. Pour obtenir des informations à ce sujet, les passagers sont invités à consulter leur Agence de Voyages ou le site Internet [www.costacrosieres.fr](http://www.costacrosieres.fr). Les promotions sont soumises à des conditions autres que celles indiquées dans les présentes Conditions Générales.

8.2 Le Tarif Basic : le Passager peut choisir sa catégorie de cabine, mais pas son numéro ni son emplacement. Le dossier de réservation devra impérativement être confirmé au moment de l'inscription.

Ce Tarif, de par sa spécificité, n'est cumulable avec aucune autre réduction, promotion ponctuelle, ainsi que les remises CostaClub.

Le changement de nom n'est pas autorisé. Pour toute réservation au tarif Basic, pour une cabine PMR pour des passagers voyageant avec un fauteuil roulant, merci de consulter votre Agence de Voyages ou nos conseillers clientèle.

8.3 Le Tarif Dernières Minutes : le passager peut choisir sa catégorie de cabine, mais pas son numéro ni son emplacement. Le dossier de réservation devra impérativement être confirmé au moment de l'inscription. En cas d'achat de croisière avec un « Tarif Dernières Minutes », l'article 6.2 est remplacé comme suit: « Tout passager résiliant le contrat d'une croisière achetée selon la formule « Tarif Dernières Minutes », pour d'autres motifs que ceux prévus au paragraphe 6.1, se verra appliquer les pénalités suivantes : 100 % non remboursable, quelle que soit la date de la demande d'annulation.

Ce Tarif, de par sa spécificité, n'est cumulable avec aucune autre réduction, promotion ponctuelle, ainsi que les remises Costa Club.

Le changement de nom n'est pas autorisé. Pour toute réservation au Tarif Dernières Minutes d'une cabine PMR pour des passagers voyageant avec un fauteuil roulant, merci de consulter votre Agence de Voyages ou nos conseillers clientèle. »

## **9. INEXÉCUTION**

9.1 Si le Transporteur, pour quelque raison que ce soit, sauf pour un motif propre au Passager, notifie l'annulation de la croisière qui fait l'objet du contrat avant le départ,

il propose au Passager, dans la mesure du possible, une croisière de substitution. Le Passager pourra, à sa convenance, bénéficier de cette croisière de substitution ou être remboursé selon les modalités prévues aux paragraphes ci-après. La croisière de substitution proposée par le Transporteur devra être d'une valeur au moins équivalente à la croisière annulée ; si le Transporteur n'était pas en mesure de proposer une croisière de substitution d'une valeur équivalente, le Passager aura droit au remboursement de la différence.

9.2 Le Transporteur qui annule la croisière remboursera au Passager, via l'Agence de Voyages, la somme effectivement payée par le Passager et matériellement encaissée par le Transporteur, sauf cas de force majeure, cas fortuit ou si le nombre minimum de participants n'a pas été atteint ou en cas d'acceptation par le Passager de la croisière de substitution proposée par le Transporteur.

Dans les cas suscités de force majeure, de cas fortuit ou de nombre minimum de participants non atteint, le Passager aura droit uniquement au remboursement des sommes effectivement versées.

## **10. OBLIGATIONS DES PASSAGERS**

10.1 Préalablement à la conclusion du contrat, le Transporteur communique au passager les informations générales sur les diverses formalités administratives, sanitaires et douanières propres à sa destination. Il appartient au Passager de respecter scrupuleusement ces formalités en supportant les frais. En particulier, le Passager devra être muni de son passeport personnel ou d'un autre document valable, en fonction de sa nationalité, pour tous les pays prévus par l'itinéraire, ainsi que des visas de séjour et de transit et des certificats sanitaires éventuellement nécessaires. Le Passager doit s'assurer de la vérification des documents administratifs et sanitaires et de l'obtention desdits documents, avant le départ (passeport, visa, certificat de santé, vaccins...) et pendant toute la durée du voyage. Formalités pour les mineurs : il est conseillé aux parents de voyager avec le livret de famille. Lorsque le mineur voyage avec un seul de ses parents, certains pays peuvent en outre réclamer la preuve que l'autre parent autorise ce voyage. Lorsque le mineur voyage seul ou est accompagné d'une tierce personne, il doit être muni d'une autorisation de sortie du territoire et d'une copie d'un titre d'identité (carte d'identité, passeport ou titre de séjour) valide du parent signataire de cette autorisation de sortie du territoire et d'une copie d'un titre d'identité (carte d'identité, passeport ou titre de séjour) valide du parent signataire de cette autorisation. En tout état de cause, les mineurs doivent, en plus de ces documents, être en possession d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport individuel au sein de l'Union européenne, passeport individuel pour les voyages hors Union européenne) valide et, le cas échéant, d'un visa valide.

En aucun cas la responsabilité du Transporteur ne saurait être engagée, dans l'hypothèse notamment d'un retard, d'un refus d'embarquement, d'une interdiction d'entrée sur un territoire, d'une annulation ou d'une interruption de voyage consécutive au défaut de respect par le Passager des formalités administratives, douanières ou sanitaires. Le Passager assumera toutes les charges financières résultant d'un non-respect des formalités administratives, douanières ou sanitaires sans que le Transporteur ne rembourse ni ne remplace le voyage. En cas d'interruption de séjour pour ce motif, le Transporteur organisera le rapatriement du passager sachant que les frais correspondants resteront à la charge de ce dernier.

10.2 Le Passager devra se comporter de manière à ne pas compromettre la sécurité, la tranquillité et la jouissance de la croisière pour les autres passagers et respecter

les règles de prudence normales, ainsi que toutes les dispositions données par le Transporteur, et les règlements et dispositions administratives ou législatives concernant le voyage.

10.3 Il est interdit au Passager d'apporter à bord du navire des marchandises, animaux vivants, armes, munitions, explosifs, substances inflammables, toxiques ou dangereuses sans autorisation écrite du Transporteur.

10.4 Le Passager répondra de tous les dommages subis par le Transporteur en raison du non-respect des obligations indiquées ci-dessus. Le Passager répondra notamment de tous les dommages provoqués au navire, à son aménagement et à ses équipements, des dommages causés à d'autres passagers et à des tiers, ainsi que de toutes les amendes et dépenses que le Transporteur ou l'Agence de Voyages devrait régler aux autorités portuaires, douanières, sanitaires ou autres dans tous les pays inclus dans la croisière.

10.5 Le Passager est tenu de fournir au Transporteur tous les documents, informations et éléments en sa possession qui sont utiles pour l'exercice du droit de subrogation de ce dernier (conformément au dernier paragraphe de l'article 13 des présentes Conditions Générales) vis-à-vis des tiers responsables de dommages éventuels dont il aurait à souffrir. Il est en outre responsable envers le Transporteur du préjudice causé au droit de subrogation.

10.6 Le Passager est tenu de fournir au Transporteur toutes les informations nécessaires pour permettre à ce dernier de remplir ses propres obligations en matière de sécurité, en particulier celles énoncées dans la Directive 98/41/C, modifiée par la Directive 2002/24/CE et par les textes nationaux l'ayant transposée. La collecte des informations (y compris des images) et leur traitement seront effectués en application des principes établis par le Règlement (UE° n° 2016/679, applicable à compter du 25 mai 2018).

10.7 Le Passager est tenu de participer aux activités (instructions données aux passagers) et aux exercices d'urgence que l'Organisateur effectuera à bord du navire.

## **11. REFUS DE NOUVELLES RÉSERVATIONS**

11.1 Lorsque le Passager se rend responsable de l'un ou plusieurs des comportements indiqués ci-dessous, l'Organisateur et le Commandant du navire auront le droit de refuser une nouvelle réservation sur les navires de toutes les compagnies du Groupe Carnival pendant une période déterminée.

11.2 Le refus de toute nouvelle réservation ainsi que l'annulation des réservations déjà effectuées pourront être notifiés à la seule discrétion de l'Organisateur si, lors de la dernière croisière, le Passager:

a) a violé les règles de conduite contenues dans les articles 9 et 10;

b) a intenté des actions qui pourraient causer des dommages et/ou préjudices aux autres passagers ou membres de l'équipage du navire ainsi qu'aux biens appartenant à l'Organisateur et/ou à des tiers;

c) n'a pas payé le solde du prix de la croisière et/ou les dépenses figurant sur son compte à bord et/ou d'autres achats, et plus généralement pour tous les débits monétaires qu'il pourrait avoir vis-à-vis de l'Organisateur ou de l'une des compagnies du Groupe Carnival, ou encore de toutes les sommes dues à l'Organisateur qu'il n'aura pas réglées spontanément afin de respecter ses obligations.

11.3 Toute éventuelle réservation à annuler selon les termes de l'article 11.2 ci-dessus sera annulée vis-à-vis de la seule personne responsable du comportement visé et les acomptes versés par le passager aux fins de la réservation annulée seront

remboursés conformément aux termes du Code du Tourisme. Toutes sommes réclamées au titre de dommages et intérêts sont d'ores et déjà exclues.

11.4 Le Passager sera informé de ces circonstances par notification écrite, envoyée à l'adresse dont disposera l'Organisateur.

## **12 GAGE & RETENUE**

12.1 Le Transporteur possède un droit de retenue et de gage sur les bagages ou sur les autres biens du Passager pour couvrir le paiement du prix et toutes autres sommes dues par le Passager pour les marchandises et services proposés à bord. En conséquence, si le Passager ne s'acquitte pas des sommes dues à quelque titre que ce soit, le Transporteur possède la faculté de faire vendre en tout ou partie les bagages et les autres biens du Passager, notamment, s'il le faut par l'intermédiaire de médiateurs publics, sans nécessité d'autorisation judiciaire, jusqu'à concurrence de la somme due.

## **13. HÉBERGEMENT À BORD OU EN HÔTEL**

13.1 Le Transporteur a la faculté d'attribuer au Passager une cabine autre que celle réservée à l'origine, à condition qu'elle appartienne à la même catégorie (ou à une catégorie supérieure).

13.2 S'il est prévu dans le cadre du voyage, le standard de l'hébergement Hôtelier, en l'absence de classements officiels, est établi par le Transporteur en fonction de critères d'évaluation équivalents à ceux en vigueur en Italie.

13.3 Sur certaines destinations et certaines croisières, le Passager aura la possibilité de réserver des prestations Hôtelières terrestres. Ces prestations seront soumises à des conditions particulières d'annulation ou de modification qui lui seront communiquées au moment de sa réservation de ces services.

## **14. RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR**

14.1 Conformément aux dispositions de l'article L.211-16 du Code du tourisme, lorsque ces dernières sont applicables, le Transporteur est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, le Transporteur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Lorsqu'un organisateur ou un détaillant verse des dommages et intérêts, accorde une réduction de prix ou s'acquitte des autres obligations qui lui incombent, il peut demander réparation à tout tiers ayant contribué au fait à l'origine de l'indemnisation, de la réduction de prix ou d'autres obligations.

14.2 Conformément aux dispositions de l'article L. 211-17 du Code du tourisme, si des conventions internationales circonscrivent les conditions dans lesquelles une indemnisation est due par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un voyage ou séjour ou limitent l'étendue de cette indemnisation, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur ou au détaillant.

Dès lors, la mise en cause de la Responsabilité du transporteur peut être limitée par l'application des conventions internationales et normes communautaires, notamment relatives aux transport maritime et aérien.

### 14.3

1. La responsabilité du Transporteur sera régie, lorsque ces dispositions sont applicables, et notamment en cas d'accident, par le Règlement CE n° 392/2009, renvoyant à la Convention d'Athènes de 1974, telle que modifiée par le Protocole de 2002.

Aux termes de ces textes, en cas de préjudice résultant de la mort ou de lésions corporelles d'un passager causées par un évènement maritime (tel qu'un naufrage, un chavirement, une explosion...), le transporteur est responsable, sauf s'il prouve que l'évènement résulte (i) d'un acte de guerre, d'hostilité, de guerre civile, d'une insurrection ou d'un phénomène naturel à caractère exceptionnel, inévitable ou irrésistible, ou (ii) du fait d'un tiers qui a délibérément agi ou omis d'agir dans l'intention de causer l'évènement, dans la mesure où le préjudice subi ne dépasse pas 250.000 DTS (« Droit de Tirage Spéciaux »). Au-delà, le Transporteur est responsable à moins qu'il ne prouve que l'évènement générateur du préjudice est survenu sans faute ou négligence de sa part.

En cas de préjudice résultant de la mort ou de lésions corporelles d'un passager non causées par un évènement maritime, le Transporteur est responsable si l'évènement générateur du préjudice est imputable à sa faute ou à sa négligence. La preuve de la faute ou de la négligence incombe au demandeur.

En cas de préjudice résultant de la perte ou de dommages survenus aux bagages de cabine, le transporteur est responsable uniquement lorsque le préjudice est imputable à sa faute ou à sa négligence. Il y a présomption de faute ou de négligence du transporteur en cas de préjudice causé par un évènement maritime.

En cas de préjudice résultant de la perte ou de dommages survenus à des bagages autres que des bagages cabine, le transporteur est responsable, sauf s'il prouve que l'évènement générateur du préjudice est survenu sans faute ou négligence de sa part.

14.4 À défaut d'application d'une Convention internationale ou de normes communautaires à la responsabilité du prestataire ayant fourni le service de voyage à l'origine de la réclamation introduite par le Passager, il est expressément prévu que les contrats de vente peuvent limiter les dommages et intérêts à verser au Passager par le Transporteur, pour autant que cette limitation ne s'applique pas au préjudice corporel, ni aux dommages causés intentionnellement ou par négligence, et qu'elle ne représente pas moins de 3 fois le prix total du voyage ou du séjour.

14.5 Toutes les exemptions ou limites de responsabilité, défenses et exceptions que le Transporteur peut invoquer en vertu du contrat sont étendues à toutes les personnes qui sont considérées comme ses employés, préposés, auxiliaires, agents, sous-contractants ou collaborateurs à quelque titre que ce soit, ainsi qu'aux assureurs du Transporteur.

14.6 Le Transporteur n'est pas responsable d'une non-conformité imputée au Passager, à un tiers étranger à la fourniture du service de voyage compris dans le contrat, ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

14.7 Le Transporteur qui a indemnisé le Passager est subrogé dans les droits et les actions de ce dernier, vis-à-vis de tiers responsables.

14.8 Prescription : le délai de prescription pour l'introduction de réclamations au titre des dispositions du Code du tourisme, est de 2 ans, sous réserve du délai prévu à l'article 2226 du Code civil, lorsque ce dernier est applicable.

En tout état de cause, toute action à l'encontre du Transporteur ayant pour objet la réparation du préjudice résultant de la mort ou de lésions corporelles d'un passager,

de perte ou de dommages survenus aux bagages, est soumise à un délai de prescription de 2 ans en vertu de l'article 16 de la Convention internationale d'Athènes de 1974, qui lie l'Union européenne depuis le 31 décembre 2012, date d'entrée en vigueur du Règlement (CE) n° 392/2009 qui la transpose. Ce délai de prescription court (i) dans le cas de lésions corporelles : à partir de la date du débarquement du passager, (ii) dans le cas d'un décès survenu en cours de transports : à partir de la date à laquelle le passager aurait dû être débarqué, (iii) en cas de lésions corporelles s'étant produites au cours du transport et ayant entraîné le décès du passager après son débarquement : à partir de la date du décès et (iv) en cas de perte ou de dommages survenus aux bagages : à partir de la date du débarquement ou de la date à laquelle le débarquement aurait dû avoir lieu ( à compter de la plus tardive des deux).

## **15. LIMITES D'INDEMNISATION**

15.1 L'indemnisation due par le Transporteur ne sera en aucun cas supérieure aux indemnités et aux limites des indemnités prévues par le Règlement (CE) n° 329/2009 et par les normes nationales ou internationales en vigueur concernant la prestation dont la non-exécution a déterminé le préjudice.

15.2 Si le Transporteur est également l'armateur et/ou le propriétaire et/ou l'affrètement et/ou le loueur du navire utilisé pour la croisière, ce sont les normes en matière de limitation de la dette disposées par les articles 275 et suivants du Code de la navigation ou, lorsqu'elles sont applicables, celles du Règlement (CE) n° 329/2009 ou de la Convention de Londres du 19.11.1976 et ses amendements postérieurs qui s'appliquent.

## **16. EXCURSIONS**

16.1 Les excursions sont régies par les conditions générales de l'opérateur local qui fournit les services correspondants et par les lois nationales en vigueur.

16.2 Les prix et les itinéraires des excursions publiés dans le catalogue sont fournis à titre indicatif et peuvent subir des variations. Les horaires et les itinéraires des excursions peuvent être modifiés du fait de circonstances externes (par exemple, les conditions atmosphériques, les grèves, les retards des transports, etc.) ou à cause d'exigences opérationnelles des fournisseurs de services.

16.3 En cas d'annulation d'une excursion pour des raisons techniques ou de force majeure ou parce que le nombre minimum de participants n'a pas été atteint, le Transporteur procédera au remboursement des passagers à hauteur des sommes mises à disposition par l'opérateur local en charge de l'excursion.

16.4 Étant donné les spécificités de certaines excursions, tous les services ne pourront pas toujours être accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Avant l'achat du produit, le Transporteur conseille de s'informer sur son site Internet ou sur son catalogue ou de consulter l'Agence de Voyages afin de vérifier si les excursions retenues sont accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

16.5 En fonction des caractéristiques de certains types d'excursions, des conditions, critères ou normes particuliers pourront être appliqués.

16.6 Au cours des excursions, les passagers ne sont pas sous l'autorité ou la surveillance du Transporteur. Ce dernier ne supporte donc aucune responsabilité en cas d'accident ou de dommage quel qu'il soit dont le Passager pourrait être victime. Il appartiendra au Passager de mettre en cause, le cas échéant, la responsabilité de l'opérateur local, sans possibilité de recours contre le Transporteur.

## **17. TRANSPORTS AÉRIENS**

17.1 Dès l'émission par le transporteur aérien du billet d'avion ou d'un autre titre de transport aérien au nom du Passager et dès l'acceptation de ce document par le Passager, un contrat de transport aérien est conclu entre le Passager et le transporteur aérien qui a émis le document.

17.2 Costa Croisières n'assume donc aucunement le statut ou rôle de transporteur, contractuel ou de fait, par rapport à tout transport aérien, ce rôle étant assuré exclusivement par le transporteur aérien indiqué (et/ou par ses délégués) avec tous les risques et responsabilités qui y sont liés, et qui ne pourront donc d'aucune façon être imputés à Costa Croisières, y compris de manière indirecte ou par médiation. Les droits du Passager en fonction du contrat de transport aérien et de la norme applicable, y compris notamment le droit au remboursement du préjudice en cas de décès ou de préjudice à la personne, devront donc être présentés par le Passager vis-à-vis du transporteur aérien. Les droits des passagers découlant du contrat de transport aérien et la réglementation applicable à l'égard de celui-ci (Convention de Montréal du 28/05/1999 et Règlement(CE) n° 889/2002), y compris le droit à indemnisation des dommages subis en cas de blessure ou de décès, doivent être exercés par les passagers auprès du transporteur aérien. Les obligations du Règlement (CE) n° 785/2004 incombent exclusivement au transporteur aérien.

17.3 S'il n'est pas joint à la documentation que l'Agence de Voyages fournit au Passager, le titre de transport aérien légalement valable devra être demandé par le Passager directement au transporteur aérien, qui en garantit l'existence, sa bonne garde pour des raisons purement logistiques dans ses locaux, et sa conformité aux normes en vigueur. Il garantit également sa remise immédiate, sans conditions et sans frais pour le Passager. Le transporteur aérien a assuré Costa Croisières du respect de ses obligations.

17.4 Les obligations prévues par le Règlement (CE) n° 261/2004 incombent exclusivement au transporteur aérien opérationnel tel que le définit ce Règlement, et aucune responsabilité n'est assumée à cet égard par Costa Croisières, ni en sa qualité de Transporteur ni d'aucune autre façon que ce soit. Les Passagers devront donc faire valoir toute réclamation éventuelle dérivant dudit Règlement (CE) n° 261/2004 vis-à-vis du transporteur aérien opérationnel. Dans l'exercice des droits découlant du Règlement (CE) n° 261/2004 vis-à-vis du transporteur aérien opérationnel, les passagers devront dans toute la mesure du possible respecter le critère de sauvegarde de la possibilité d'exécution du voyage dans son ensemble et ne pas compromettre les droits et les facultés du Transporteur en fonction du présent contrat et des normes qui y sont applicables.

17.5 Le fait d'inclure dans la documentation aux Passagers des avertissements ou des informations concernant le transport aérien et le régime légal et contractuel applicable a une valeur purement informative.

17.6 L'utilisation de documents imprimés, de marques, logos ou d'autres éléments se rapportant directement à Costa Croisières dans la documentation dont il est question à l'article 17.5 ci-dessus est motivée uniquement par des exigences typographiques et ne peut être considérée comme une modification et/ou une correction, même tacite et/ou partielle, des autres dispositions de cet article.

17.7 Pour toute modification sur des vols (charter ou de ligne), un montant de 20 euros sera requis si la communication parvient dans un délai de 45 jours avant la date du départ. Pour toute communication de changement de nom effectué dans les

44 jours avant le départ, les pénalités suivantes seront appliquées, calculées sur le montant du prix du vol hors « Vol Flex » :

- 25 % du prix si le changement de nom est effectué à moins de 45 jours avant le départ ;
- 50% du prix si le changement de nom est effectué à moins de 15 jours avant la date du départ ;
- 75% du prix si le changement de nom est effectué à moins de 10 jours avant la date du départ ;
- 100 % du prix si le changement de nom est effectué dans les 5 jours précédant la date du départ.

17.8 Les réservations aériennes (hors Vol Flex) pourront être proposées dans certains cas à des conditions d'annulation et de modifications différentes de celles mentionnées dans les termes de l'article 17.7 ci-dessus. Ces conditions vous seront communiquées par écrit. Seule l'acceptation écrite de votre part de ces nouvelles conditions permettra la confirmation de votre réservation par nos services.

17.9 Le « Vol Flex » est une offre de vol plus transfert qui vous permet de choisir le vol au tarif le plus intéressant disponible au moment de votre réservation. Plus vous réservez tôt, moins le vol est cher. Vous disposez d'un large choix parmi les compagnies aériennes régulières et les transporteurs Low Cost les plus connus. Les transferts entre l'aéroport et le port sont inclus dans le tarif et indissociables du vol. Des frais de service vous seront facturés lors de la réservation de votre vol. Vous pouvez réserver jusqu'à 300 jours avant votre départ. Nous présélectionnons pour vous les horaires adaptés pour vous assurer d'arriver à l'heure pour votre croisière. Cette offre est valable pour de multiples croisières de notre programmation. La liste complète des ports pour lesquels cette offre s'applique est disponible sur demande et est soumise à disponibilité. Les horaires des vols, les tarifs et les détails supplémentaires vous seront communiqués au moment de la réservation. 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. Les conditions d'annulation de la croisière demeurent celles stipulées à l'article 6 de nos Conditions Générales. Si vous optez pour un vol hors « Vol Flex », les conditions de modifications ou d'annulation seront celles indiquées à l'article 17.7 de nos Conditions Générales.

17.10 Dans le cadre de la réservation d'un package « Vol(s) + Croisière », la réservation des transferts Costa (aéroport/port, aller et retour) est indissociable du package.

## **18. MÉDECIN DE BORD**

18.1 Le médecin de bord assiste les Passagers en qualité de professionnel libéral et non pas en tant qu'employé du Transporteur. Les Passagers recourent à ses services volontairement et les honoraires du médecin sont à la charge du Passager. La responsabilité du Transporteur ne saurait être valablement engagée au titre des soins ou des diagnostics du médecin, lequel engage sa seule responsabilité à l'égard des Passagers. Aucune action directe contre le Transporteur ne sera recevable.

18.2 Les décisions prises par le médecin de bord concernant l'aptitude des Passagers à embarquer et/ou à poursuivre la croisière ont force obligatoire et sont sans appel.

## **19. OBJETS PRÉCIEUX**

19.1 Le Transporteur met à disposition des Passagers un service de coffre-fort à bord du navire ; le Transporteur décline toute responsabilité pour les sommes en liquide, les documents, les bijoux et autres objets de valeurs conservés ailleurs que dans le coffre-fort.

## **20. OBLIGATION D'ASSISTANCE**

20.1 L'obligation d'assistance du Transporteur vis-à-vis du Passager est limitée à l'exécution diligente des prestations comprises dans le contrat et des obligations que la loi lui impose. En l'occurrence, lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur. Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des Passagers applicables aux moyens de transport concernés pour le retour du voyageur, ces durées s'appliquent. Le Transporteur respectera les dispositions prévues à l'article L211- 16 du Code du Tourisme.

## **21. RÉCLAMATIONS & DÉNONCIATIONS**

21.1 Sous peine de déchéance, le Passager doit déclarer par écrit, sous forme de réclamation à l'Agence de Voyages, les inexécutions éventuelles dans l'organisation ou la réalisation de la croisière, au moment même où elles se produisent ou, si cela n'est pas possible, dans les deux mois suivant la date de retour programmée dans la localité de départ. Le Transporteur et/ ou l'Agence de Voyages examineront promptement et en bonne foi les réclamations présentées et s'emploieront dans la mesure du possible à une résolution à l'amiable, rapide et équitable.

21.2 Après avoir saisi le Service Relations Clientèle et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le Passager peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel/](http://www.mtv.travel/) »

21.3 Lorsqu'un passager couvert par les dispositions du Règlement UE n°1177/2010 souhaite adresser une réclamation au Transporteur, il doit l'envoyer dans les deux mois à compter de la date à laquelle le service a été ou aurait dû être exécuté. Dans un délai d'un mois à compter de la réception de la réclamation, le Transporteur informera le demandeur que sa réclamation a été acceptée, rejetée ou est toujours en cours d'examen. Le délai de réponse finale ne doit pas dépasser deux mois à compter de la date de réception de ladite réclamation.

Par email à [customercare@fr.costa.it](mailto:customercare@fr.costa.it)

Par lettre simple ou recommandée à Costa Crociere S.p.A., 2 rue Joseph Monier, L'Européen – Bât. C – 92859 Rueil-Malmaison

Un passager peut également choisir d'envoyer une plainte à l'une des adresses ci-dessus sans utiliser le formulaire de plainte fourni. Toutefois, aucune réclamation ne sera considérée comme valide si elle ne comprend pas au moins les éléments suivants:

- a) les coordonnées du demandeur (nom, prénom, adresse ou numéro de téléphone) et celles de son avocat, le cas échéant, ainsi que la procuration du passager et une copie de la pièce d'identité de ce dernier;
- b) les caractéristiques du voyage concerné (horaires, dates et lieu de départ et de destination) et du contrat de transport (référence de la réservation ou numéro du billet);

c) une description de la non-conformité du service à une ou plusieurs des exigences énoncées dans les réglementations européennes ou nationales ou dans les conditions contractuelles générales de transport.

En cas d'absence de réponse du Transporteur dans le délai susmentionné à une réclamation soumise correctement et contenant toutes les informations susmentionnées, le demandeur aura le droit de:

1. utiliser la procédure de médiation auprès de la Médiation Tourisme Voyage (MTV);
2. introduire une réclamation de «deuxième instance» auprès de l'Autorité italienne de Régulation des Transports en écrivant à pec@pec.autorita-trasporti.it ou à art@autorita-trasporti.it.

Le demandeur a le droit de recevoir une indemnité automatique, calculée par rapport au prix du billet du service de transport, pour un montant au moins égal à:

- a) 10% du prix du billet si la réponse à la plainte est fournie entre 61 et 90 jours à compter de la date de réception de la réclamation;
- b) 20% du prix du billet si la réponse à la plainte n'est pas fournie dans les 90 jours suivant la réception de la plainte.

2. La compensation qui précède ne sera pas payable si:

- a) son montant est inférieur à 6 euros;
- b) la réclamation n'est pas correctement transmise par le passager, dans les délais prescrits et contenant au moins les informations susmentionnées;
- c) le passager a déjà reçu une compensation automatique pour une réclamation concernant le même trajet.

## **22. ASSURANCE ANNULATION – ASSISTANCE - FRAIS MÉDICAUX ET BAGAGES**

22.1 Dès la signature du formulaire de réservation, le Passager peut bénéficier de la police d'assurance qui lui est proposée en même temps que la réservation, en versant la somme correspondante.

22.2 La couverture d'assurance est déterminée directement entre le Passager et la compagnie d'assurances et tous les obligations et devoirs découlant de la police d'assurance sont exclusivement à la charge du Passager.

## **23. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES**

Costa Crociere S.p.A. (ci-après également « Costa Crociere »), en qualité de responsable du traitement, aux sens de l'art. 13 du Règlement Européen Général sur la Protection des Données Personnelles 679/2016 (ci-après le « GDPR »), fournit les informations suivantes concernant le traitement des données personnelles que Vous, en qualité de personne concernée, nous avez communiquées :

- a) Pour l'achat d'un pack touristique ;
- b) Dans le cadre des croisières (par exemple achats effectués) ;
- c) L'enregistrement sur le site web et/ou l'application de Costa Crociere ou la fourniture des modules présents sur le site web de Costa Crociere.

### **Finalités et fondement juridique du traitement.**

De plus, parmi les données que Vous nous avez communiquées, certaines données personnelles peuvent être définies comme « particulières » au sens du GDPR. Les données sensibles / particulières seront traitées en fonction des finalités indiquées à suivre et uniquement avec votre consentement.

**a) Finalité relative à la prestation contractuelle.** Vos données personnelles seront traitées conformément aux obligations découlant du contrat concernant l'achat du

pack touristique, afin de permettre à Costa Crociere d'exécuter de manière optimale la prestation, et notamment pour :

- (i) La conclusion, l'administration et l'exécution des relations contractuelles entre vous et Costa Crociere ;
- (ii) Répondre à vos attentes ;
- (iii) La communication d'avis concernant le pack touristique acheté (par exemple, modification des conditions du contrat, etc.) ;
- (iv) La réalisation des activités visant à rendre le voyage confortable et à garantir des standards de loisirs élevés à bord des navires (par exemple, fêtes, reportages photo et vidéo, jeux, etc.). En outre, en ce qui concerne les photos et reportages vidéo réalisés par les photographes présents sur nos navires, et qui œuvrent à rendre votre expérience de voyage inoubliable, nous vous informons que si vous souhaitez ne pas être impliqué dans les reportages / photos ou si au contraire vous souhaitez que vos photos ne soient pas exposées sur les tableaux de la boutique Photoshop, vous pouvez vous rendre auprès des boutiques Photoshop qui prendront note de vos volontés à chaque fois. La suppression de la photo où vous êtes présent ne pourra être exécutée que sur votre demande préalable.

**b) Finalités légales, sanitaires et de sécurité.** Vos données personnelles seront également traitées pour :

- (i) Exécuter les obligations légales, réglementaires, les normes nationales, communautaires et internationales découlant des dispositions établies par les autorités dûment habilitées à ces fins par la loi ;
- (ii) Garantir, exercer et/ou défendre un droit de Costa Crociere auprès des autorités judiciaires ;
- (iii) Vous garantir l'assistance médicale nécessaire pendant la croisière.
- (iv) Obtempérer aux exigences des organismes CLIA et USPHS.

**c) Finalités commerciales et statistiques.** Vos données personnelles seront également traitées à des fins connexes à ou pertinentes avec l'activité de Costa Crociere et pour l'élaboration sous forme anonyme de statistiques et recherches de marché.

**d) Autres finalités.** De plus et dans la mesure où vous y consentez expressément, vos données personnelles seront traitées pour les finalités suivantes :

(i) **Finalités de marketing** qui comprennent :

a. Les activités promotionnelles de Costa Crociere, des sociétés du Groupe Carnival Corporation & PLC (ci-après le « Groupe »), même à l'étranger, et/ou de partenaires commerciaux, effectuées de manière soit automatisée (par exemple courriels, textos, applications pour messagerie instantanée, etc.) soit non automatisée (par exemple courrier de surface, téléphone avec opérateur, etc.). Et notamment, Costa Crociere pourra utiliser votre adresse de courrier électronique, fournie lors de l'achat du pack touristique, pour vous transmettre des informations ou des communications promotionnelles liées aux services et aux produits analogues et proposés par Costa Crociere et par le Groupe, et / ou par des partenaires commerciaux même sans votre autorisation, dans la mesure où vous ne vous êtes pas opposé à cet usage.

Les sociétés du Groupe Carnival sont : Carnival Corporation (CCL), Carnival PLC (P&O, Cunard, Princess Asia), Costa Crociere S.p.A. (AIDA and Costa), Holland America Line N.V., general partner of Cruiseport Curacao C.V. (Holland America Line and Seabourn), Princess Cruise Lines Ltd (Princess, Alaska, P & O Australia and Cunard), SeaVacations Limited (CCL business in UK).

Les partenaires commerciaux appartiennent aux catégories marchandes suivantes :

a) activités touristiques ;

- b) compagnies aériennes / services de transport ;
- c) agences de voyages ;
- d) assurances.

b. *Activités de profilage* c'est-à-dire d'analyse de vos préférences de voyage et recherches de marché dans le but d'améliorer l'offre de services et les informations commerciales présentées par Costa Crociere, les rendant plus conformes à vos intérêts. Cette activité pourra avoir lieu également par le biais de la soumission de questionnaires de satisfaction et/ou l'utilisation de cookies de profilage lors de la navigation sur les sites Costa.

(ii) **Finalité de fourniture de services** complémentaires, qui comprennent :

a. L'inscription sur les sites (par exemple MyCosta) et sur les plateformes numériques, afin de vous permettre d'accéder à et de bénéficier des services fournis contenus sur le portail et réservés aux utilisateurs inscrits, et vous garantir des vacances personnalisées (par exemple l'achat de packs bien-être, boissons, soins bien-être, photos et cadeaux signés Costa, fêtes, etc).

Le traitement pour des Finalités de Marketing (par conséquent pour des activités promotionnelles comme de profilage) ne peut avoir lieu qu'avec votre consentement.

**Nature de la fourniture des données et conséquences d'un éventuel refus.**

La fourniture de services complémentaires (par exemple l'achat de packs bien-être, boissons, soins bien-être, photos et cadeaux signés Costa, fêtes, etc) est accessible via l'inscription sur les sites et plateformes numériques. Cette inscription nécessite la fourniture de vos données personnelles. L'utilisateur est libre de fournir ou non les données demandées pour les finalités indiquées aux points a) et b), et d'accepter ou non la prestation ou une partie de celle-ci.

La fourniture des données facultatives permettra à Costa Crociere d'améliorer les services proposés afin de les rendre toujours plus adaptés aux intérêts personnels des Passagers eux-mêmes.

La fourniture des données personnelles particulières est volontaire. Cependant, en l'absence de ce consentement, Costa Crociere pourrait ne pas être en mesure de répondre à certaines obligations contractuelles et vous garantir l'assistance médicale nécessaire.

**Catégories de destinataires des données personnelles.**

Vos données ne seront pas diffusées. Vos données pourront être communiquées exclusivement dans le cadre des finalités indiquées ci-dessus, aux catégories de destinataires suivantes :

Le personnel interne de Costa Crociere, en qualité d'exécuteur et/ou responsable du traitement ;

Les sociétés appartenant à ce même Groupe de sociétés de Costa Crociere, même situées à l'étranger ;

Aux fournisseurs et/ou concessionnaires de Costa Crociere qui exécutent à bord des navires ou à terre les services nécessaires au bon déroulement de la croisière (par exemple Agents de port, loisirs, etc.) ;

Les personnes, sociétés, organismes ou bureaux professionnels apportant des services ou des activités d'assistance et conseil en faveur de Costa Crociere (par exemple, conseillers commerciaux, médecins, avocats, conseillers fiscaux, commissaires aux comptes, conseils dans le cadre d'opérations d'audit, etc.) ;

Les personnes, sociétés ou agences apportant des services de marketing et analyse ou activités de conseil en faveur de Costa Crociere ;

Les organismes dont la faculté à accéder à vos données est reconnue par des dispositions légales et réglementaires dérivées ou par des dispositions légales

délivrées par des autorités habilitées à le faire, dont les autorités portuaires des lieux de débarquement.

La liste des sociétés ou organismes auxquels les données sont communiquées est disponible auprès de la société aux adresses suivantes : [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) ou **Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra, no. 48, 16121 Gênes (Italie)**, à l'attention du **Responsable de la Protection des Données Personnelles**.

### **Transfert des données personnelles hors de l'Union européenne.**

Vos données personnelles peuvent être transférées à des sociétés tierces dans des pays n'appartenant pas à l'Union européenne, toujours pour les finalités indiquées ci-dessus.

En cas de transfert des données dans des pays hors de l'Union européenne, ces pays garantiront un niveau de protection adéquat sur la base d'une décision spécifique de la Commission européenne ou bien le destinataire aura l'obligation contractuelle de protéger les données avec un niveau adéquat et comparable à la protection prévue par le GDPR.

### **Conservation des données personnelles.**

Les données personnelles seront conservées pendant une période n'excédant pas le laps de temps nécessaire pour l'accomplissement des finalités pour lesquelles ces mêmes données ont été recueillies puis traitées. Les données personnelles seront conservées pendant toute la durée du contrat que vous avez souscrit et également durant une période plus longue :

- i. Conformément aux termes établis par la législation en vigueur ;
- ii. Conformément aux termes établis par la réglementation même dérivée qui imposent la conservation des données (par exemple, déclarations fiscales) ;
- iii. Dans la limite de la période nécessaire pour protéger les droits du propriétaire des données en cas d'éventuels litiges liés à l'exécution de la prestation.

Les photos / images et reportages audio / vidéo recueillis lors de manifestations à bord seront conservés pendant une période se limitant à la durée de la croisière puis supprimés.

Les données personnelles recueillies et traitées à des fins de profilage seront conservées pendant une période maximale de dix (10) ans au terme desquels elles seront effacées automatiquement ou rendues anonymes de manière permanente.

### **Propriétaire et Responsables du traitement.**

Le responsable du traitement est **Costa Crociere S.p.A** dont le siège est à **Gênes 16121 (Italie), Piazza Piccapietra no. 48**.

### **Responsable de la Protection des Données.**

Le Responsable de la Protection des Données peut être contacté aux adresses suivantes : par courriel à [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) ou par courrier adressé à **Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra no. 48, 16121 Gênes, Italie**.

### **Droits de la personne concernée.**

À tout moment et au sens des art. 15 à 22 du GDPR, vous avez le droit, même en ce qui concerne l'activité de profilage, de :

- a) Accéder à vos données personnelles ;
- b) Demander la modification de vos données personnelles ;
- c) Révoquer à tout moment le consentement pour l'utilisation et la diffusion de vos données personnelles ;
- d) Demander la suppression de vos données personnelles ;

- e) Recevoir dans un format structuré, à usage courant et lisible à partir d'un dispositif automatique, les données personnelles qui vous concernent, mais également de transmettre vos données personnelles à un autre propriétaire du traitement ;
- f) Vous opposer au traitement des données personnelles vous concernant, même pour des finalités de marketing ou profilage ;
- g) Limiter le traitement de vos données personnelles ;
- h) Poser réclamation auprès d'une autorité de contrôle ;
- i) Recevoir une communication en cas de violation de vos données personnelles ;
- j) Demander des renseignements dans le cadre de :
  - i. Les finalités du traitement ;
  - ii. Les catégories de données personnelles ;
  - iii. Les destinataires ou les catégories de destinataires à qui les données personnelles ont été ou seront communiquées, et notamment si les données sont transmises à des destinataires de pays tiers ou des organisations internationales ;
  - iv. L'existence de garanties adéquates ;
  - v. La période de conservation des données personnelles ;
  - vi. Si les données n'ont pas été recueillies auprès de la personne concernée, toutes les informations disponibles sur leur origine.

Vous pourrez à tout moment vous opposer à l'envoi des communications liées aux activités de marketing et de profilage en cliquant sur « désinscription » en pied de page du courrier électronique reçu ou bien en en faisant la demande expresse aux adresses notées ci-dessous.

Vous pouvez exercer ces droits et/ou obtenir de plus amples renseignements sur le traitement des données personnelles en envoyant un message :

- Par courriel à [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) ou à **Costa Crociere S.p.A. Piazza Piccapietra, no. 48, 16121 Gênes (Italie)**, à l'attention du **Responsable de la Protection des Données Personnelles**.

Droits des passagers voyageant par mer. Nous vous invitons à prendre connaissance de la synthèse du Règlement UE n° 1177/2010 disponible sur le site <http://eur-lex.europa.eu>

Communication obligatoire conformément à l'article 16 de la loi italienne n° 269/98 et à l'article 17 de la loi italienne n° 38/2006: « La loi punit d'une peine d'emprisonnement les délits et les crimes liés à la prostitution et à la pornographie infantines, même s'ils sont commis à l'étranger ».

#### **ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE**

Police n° 146 180 078 avec :

MMA IARDP Assurances Mutuelles – 14 Boulevard Marie et Alexandre OYON – 72030 LE MANS CEDEX 9

Garantie Financière : APST, 15 avenue CARNOT, 75017 Paris, France

#### **CODE DU TOURISME**

Articles R. 211-3 à R. 211-11 du Code du Tourisme

##### **ARTICLE R. 211-3**

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 R. 211-3-1**

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. 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 R. 211-4

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 : a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances.

Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

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 R. 211-5

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 R. 211-6

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 R. 211-7

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 R. 211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il 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 R. 211-9

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 R. 211-10

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 R. 211-11

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.