

UOCC

Un Océan de Croisières

Toutes les escales du monde

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

MISE À JOUR DU 15 NOVEMBRE 2019

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Applicable aux voyages achetés depuis le 1er juillet 2018.

COMPAGNIE INTERNATIONALE DE CROISIÈRES est une agence de voyages exerçant sous la marque commerciale UN OCEAN DE CROISIÈRES et une SAS au capital de 225.000 €, dont le siège social est situé au 45 rue de Lourmel 75015 PARIS immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés (R.C.S.) de PARIS sous le numéro 433 766 219.

Immatriculation au registre national des Opérateurs de voyages et de séjours « Atout France » sous le numéro 075 100 151, Garantie financière auprès d'Atradius Credit Insurance NV garantissant 100 % des fonds déposés par le client final et Assurance de responsabilité professionnelle (« RCP ») auprès de Hiscox contrat numéro HA RCP0227805.

Dans le cadre de la commercialisation des croisières, Compagnie Internationale de Croisières agit en tant que représentant officiel pour la France et Monaco des compagnies maritimes Cunard, Crystal Cruises, Holland America, P&O Cruises, Seabourn et Windstar Cruises et en tant que distributeur officiel de toutes les autres compagnies commercialisées.

Compagnie Internationale de Croisières peut être à la fois organisateur et détaillant au sens de l'article L211-2-IV du Code du Tourisme et ci-après désignée « l'organisateur ».

Conformément à l'article R211-4 du code du tourisme, l'organisateur informe le voyageur, au moyen d'un formulaire, préalablement à la conclusion du contrat, des caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, des coordonnées du détaillant et de l'organisateur, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de résolution du contrat, des informations sur les assurances ainsi que des formalités administratives et sanitaires. Ces informations sont réputées être présentées de façon claire, compréhensible et apparente et elles constituent l'information préalable obligatoire constituant l'offre.

Il est ainsi convenu que le devis, la proposition ou le programme de l'organisateur constituent l'offre préalable précitée.

Conformément aux dispositions de l'article L211-9 et de l'article R211-5 du code du tourisme, les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat et ne peuvent être modifiées que si les parties en conviennent expressément autrement, avant la conclusion du contrat. Les informations susceptibles d'être modifiées seront signalées sur le descriptif préalable. En ce sens, l'organisateur ou le détaillant communique toutes les modifications relatives aux informations précontractuelles au voyageur, de façon claire, compréhensible et apparente, avant la conclusion du contrat.

Les échanges peuvent se faire par la voie électronique, conformément aux dispositions de l'article R211-3-1 du code du tourisme.

Les présentes conditions de vente sont régies par les dispositions du Code du tourisme issues de la directive 2015/2302 du parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.

Absence de droit de rétractation :

En application des dispositions de l'article L.221-28-12° du Code de la Consommation, l'ensemble des prestations proposées par l'organisateur ou le détaillant n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du même Code en matière de vente à distance.

En conséquence, les prestations vendues à distance par l'organisateur sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes conditions particulières de vente.

1. PRIX & PROGRAMMES

Les prix indiqués dans les brochures, les programmes et les sites internet de l'organisateur sont exprimés TTC et en Euros et s'entendent, à partir de, en croisière seule et par personne sur la base d'une cabine double. Ils sont donnés à titre indicatif sur la base des données économiques disponibles au moment de la publication. Les tarifs évoluent en fonction de l'offre et de la demande et sont communiqués au moment de l'offre préalable puis confirmés lors de la signature du contrat de voyage.

Les tarifs et itinéraires détaillés sont disponibles et mis à jour sur les sites www.cunard-france.fr et www.unoceandecroisieres.com

1.1 Itinéraires

Les compagnies maritimes peuvent à tout moment (avant et pendant la croisière) substituer une escale à une autre ou en modifier les horaires, notamment en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

1.2 Révision/Variation des prix

A la signature du contrat, les prix des croisières et acheminements communiqués sont élaborés en fonction des données économiques disponibles. Toutefois, conformément aux articles L211-12, R211-8 et R211-9 du Code du Tourisme, nous pouvons nous trouver dans l'obligation d'appliquer des ajustements à la hausse comme à la baisse sur les prestations comprises dans le contrat de voyage et imposés par un tiers, pour tenir compte des variations suivantes :

- Des redevances et taxes telles que les taxes de sécurité, de carburant, d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports.
- Les compagnies maritimes peuvent appliquer une surcharge carburant si le prix du baril au NYMEX dépasse les 70\$ le baril. Cette éventuelle surcharge peut s'appliquer, même si la réservation est entièrement payée.
- Des variations du taux de change des devises pour les compagnies Crystal Cruises, Paul Gauguin Cruises, et Windstar Cruises (Dollar US) et P&O Cruises (Livre Sterling).

Les tarifs sont convertis en Euros et le taux de change utilisé est indiqué sur la confirmation/bon de commande remis à l'inscription. Ce tarif en Euros peut ensuite faire l'objet de modification selon les règles indiquées ci-après.

En cas de hausse et quel que soit son montant, l'organisateur informera le voyageur de manière claire et compréhensible et sur un support durable, en justifiant du calcul de la hausse et au plus tard 20 jours avant le départ.

En cas de hausse supérieure à 8%, le voyageur sera en outre informé de son choix entre la résolution du contrat avec remboursement sans frais au plus tard 14 jours après, ou l'acceptation de la hausse dans un délai raisonnable ainsi que des conséquences de son absence de réponse dans ledit délai.

1.3 Prestations incluses dans le prix des croisières

Les prix s'entendent par personne sur la base d'une cabine double et comprennent l'hébergement dans la catégorie de cabine choisie, la pension complète, les animations et spectacles à bord et les taxes maritimes (taxes portuaires et gouvernementales). Certaines compagnies proposent une formule « tout inclus ».

1.4 Prestations non incluses dans le prix des croisières

Les prix des croisières ne comprennent pas les excursions, les pourboires, les frais de service, les dépenses personnelles (blanchisserie, soins de beauté, coiffeur, casino, photos etc.), les boissons (consommations aux bars, eaux minérales, vin à table etc.), les assurances voyage facultatives, les frais de dossier par cabine, les acheminements jusqu'au et au départ du navire ainsi que les prestations terrestres pré et post croisière éventuellement nécessaires.

1.5 Promotions/Offres spéciales

Nous pouvons être amenés à proposer des promotions sur certains départs ou sur certaines catégories de cabine. Celles-ci n'ont aucun caractère rétroactif par rapport aux clients déjà inscrits et ayant payé un tarif plus élevé. La différence de prix ne peut pas faire l'objet d'un remboursement.

Les conditions de ces promotions sont restrictives (choix de la cabine, règlement en totalité, frais d'annulation spécifiques etc.) et justifient une différence de tarif.

1.6 Durée des croisières

La durée d'une croisière est exprimée en nombre de nuits et est calculée depuis le jour d'embarquement jusqu'au jour de débarquement. Pour les croisières, l'embarquement n'est autorisé qu'à partir de 13h. Sauf indication contraire, le débarquement s'effectue le matin, entre 8h et 10h30.

2. ACHÈMÈNEMENT

En option, un forfait acheminement peut être proposé. Les prix et les conditions de modification et/ou d'annulation varient en fonction des classes de réservation et de la disponibilité au moment de la réservation. Les services et prestations inclus sont variables selon les destinations et les compagnies aériennes ou ferroviaires (Eurostar).

2.1 Compagnies aériennes

L'identité des transporteurs aériens (sous la forme d'une liste de trois transporteurs de fait et contractuels maximum par tronçon) susceptibles d'assurer vos vols avec des indications sur les horaires et, le cas échéant, les escales connues à la date de l'inscription seront indiqués sur le descriptif préalable et confirmés sur le contrat. En cas de modification, postérieurement à votre inscription, nous nous engageons à communiquer, dès lors que nous en aurons connaissance et jusqu'au moment de l'embarquement, tous changements dans l'identité du transporteur aérien.

Nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr

Nous vous précisons que :

- Les temps d'escales sont déterminés par les compagnies aériennes selon leurs plans de vol et qu'ils peuvent être modifiés.
- Dans le cas où la compagnie aérienne qui doit assurer votre vol ne serait pas en capacité de vous acheminer, malgré son obligation d'assistance, l'organisateur pourra avoir recours à une autre compagnie aérienne afin de vous faire voyager dans des conditions de transport comparables.
- Les procédures d'enregistrement à distance (avant de se rendre à l'aéroport) pour obtenir la carte d'embarquement (avec le choix ou non du siège en cabine) sont réalisables dans les délais (nombre d'heures avant l'horaire prévu du vol) fixés par chaque compagnie aérienne en fonction des vols.

2.2 Conditions de transport

Les conditions de transport, en particulier le nombre de bagages autorisés et leur poids maximum sans supplément, de la compagnie aérienne sont disponibles sur le site de la compagnie aérienne ou sur demande auprès de nos conseillers. Les compagnies aériennes peuvent être amenées à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination.

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, chaque voyageur pourra également, dans les délais prescrits notamment par la Convention de Montréal du 28 mai 1999, faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, et conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de litige bagage, refus d'embarquement (surbooking), retard ou annulation de vols.

Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des justificatifs et conservera les originaux. En cas de difficulté, le service Relations Clients de l'organisateur pourra intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le voyageur dans le suivi de la réclamation.

2.3 Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Pour chaque voyageur qui organise seul ses prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement de la croisière et jusqu'à son domicile au retour du voyage, l'organisateur recommande d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables sans frais et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables. L'organisateur ne remboursera pas les prestations réservées non utilisées et ne saurait être tenu de rembourser les frais consécutifs à la survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers ou du fait du voyageur qui modifierait les prestations de son voyage souscrit auprès de l'organisateur et/ou impliquerait la modification des prestations du voyage souscrit chez l'organisateur et/ou impliquerait la modification de prestations réservées par le(s) voyageur(s) pour assurer pré et/ou post acheminement.

2.4 Responsabilité des transporteurs

La responsabilité du vendeur ne saurait se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages, régie notamment par les conventions internationales de Varsovie du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999 et la réglementation européenne, notamment le Règlement CE 261/2004.

Le client est informé que les modifications d'horaires ou d'itinéraires, d'escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Ces situations sont, le plus souvent, liées à l'encombrement ponctuel de l'espace aérien, au respect des règles de la navigation aérienne, aux impératifs de sécurité et de vérification des appareils.

En cas d'annulation et de non utilisation d'un billet d'avion, le client a la possibilité de se faire rembourser, sur demande, les taxes aériennes obligatoires afférentes à celui-ci. Le remboursement fera l'objet d'une facturation de frais de 20% du montant remboursé, sauf dans le cas d'une demande en ligne à l'adresse suivante info@unocéandecroisieres.com

3. INSCRIPTION

3.1 L'inscription ne devient effective qu'après versement à l'organisateur à titre d'acompte d'une somme au moins égale à 25% du montant total du voyage. **Les assurances facultatives, le transport aérien ou ferroviaire ainsi que les tarifs spéciaux de croisières non remboursables/non transférables doivent être également réglés en totalité au moment de l'inscription. Dans cette hypothèse, cette précision sera donnée au moment de la réservation.** L'agence détaillante est assujettie aux mêmes conditions de règlement et est tenue de reverser les acomptes encaissés à l'organisateur.

3.2 Si vous effectuez une pré-inscription pour une autre croisière à bord d'un navire, un acompte payable en Euros ou en Dollars US vous sera demandé à bord. Cette pré-inscription permet de bénéficier de certains avantages sur la croisière choisie. A votre retour, un contrat de voyage sera établi et un acompte complémentaire plafonné à 25% du montant total de votre voyage vous sera demandé afin de confirmer votre pré-réservation.

3.3 Frais d'envoi : les frais de type Chronopost, ou service urgent éventuellement rendus nécessaires par le fait d'une inscription tardive, de grèves des services postaux ou autres circonstances indépendantes de notre volonté seront facturés à l'agence de voyage détaillante ou au client.

3.4 Frais de gestion : une somme forfaitaire (correspondant aux frais de service de 100 € par dossier sera perçue par l'organisateur dans le cas d'une inscription à moins de 14 jours du départ. Pour ce type de commande, seules les commandes fermes et définitives peuvent être acceptées.

3.5 Le prix des prestations, accepté par le client du fait de l'inscription, ne peut en aucun cas donner lieu à des demandes de modification avant le départ pour quelque motif que ce soit. Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour du client, qui apprécie avant son départ si le prix lui convient, en acceptant pour les forfaits touristiques le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par le vendeur.

3.6 Modalités de règlement

Le solde du prix du voyage doit être payé par le client et/ou par le détaillant à réception de la facture au plus tard 45 jours avant la date de départ, sauf :

- **60 jours avant la date de départ** : Azamara, Cunard, Norwegian Cruise Line (cabines standard), P&O Cruises, Ponant (sauf expéditions), Seabourn, SeaDream Yacht Club, Star Clippers (sauf traversées spéciales)
- **75 jours avant la date de départ** : Holland America (sauf croisières Tours du Monde, secteurs Tours du Monde et Grands Voyages)
- **90 jours avant la date de départ** : Aranui, Crystal Cruises (départs 2019), Holland America (croisières Tours du Monde, secteurs Tours du Monde et Grands Voyages), Oceania Cruises (croisières jusqu'à 14 nuits), Paul Gauguin Cruises, Star Clippers (traversées spéciales), Windstar
- **120 jours avant la date de départ** : Crystal Cruises (croisières jusqu'à 13 nuits), Norwegian Cruise Line (catégories supérieures et les suites - catégories commençant par H, S et C) pour les réservations effectuées avant le 15 octobre 2019, Oceania Cruises (croisières de 15 nuits et plus), Ponant (croisières Expéditions), Quark Expéditions, Regent Seven Seas Cruises (croisières jusqu'à 14 nuits), Silversea
- **150 jours avant la date de départ** : Crystal Cruises (croisières entre 14 et 21 nuits), Regent Seven Seas Cruises (croisières de 15 nuits et plus)
- **180 jours avant la date de départ** : Crystal Cruises (croisières de 22 nuits et plus), Regent Seven Seas Cruises (croisières Tour du Monde et secteurs)
- **190 jours avant la date de départ** : Oceania (croisières Tour du Monde)

A défaut de règlement dans les délais, nous nous réservons le droit de considérer le voyage comme annulé par le client et, de ce fait, de retenir les frais d'annulation applicables. Toute inscription effectuée dans la période de solde ne pourra être considérée comme ferme que si elle est accompagnée du règlement intégral de l'ensemble des prestations.

Les règlements peuvent s'effectuer par chèque, carte bancaire Visa ou Mastercard ou virement bancaire selon le RIB qui sera fourni à l'agence détaillante ou au voyageur lors de l'inscription. L'agence détaillante est responsable de l'encaissement de l'acompte et du solde de la part de ses clients et est tenue aux mêmes conditions de règlement auprès de l'organisateur.

4. MODIFICATIONS & INTERRUPTION

4.1 Prestations de transport

Après l'inscription au voyage, toute modification portant sur le transport et notamment sur les noms/prénoms du ou des voyageur(s) est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités dont le montant devra impérativement être versé par le(s) voyageur(s), auprès de l'organisateur, par tout moyen avant le départ. Faute d'encaissement de ces frais, l'organisateur ne saurait être tenu de procéder aux modifications souhaitées.

En raison du renforcement des mesures de sécurité, les compagnies aériennes n'autorisent pas de changement de noms ou d'orthographe sans frais. Une lettre modifiée dans un nom ou un prénom, constitue une modification qui, aussi minime soit-elle entraîne l'annulation du dossier et une nouvelle réservation sujette à disponibilité dans les mêmes conditions tarifaires que la réservation préalable. Une différence tarifaire peut donc s'appliquer en plus des frais de réémission variables (100 à 200 € par personne) selon la compagnie aérienne et la proximité de la date de départ.

Important : nous déclinons toute responsabilité quant à l'acceptation ou le refus de changement par nos différents fournisseurs en particulier les compagnies aériennes. En cas de refus, le barème de frais d'annulation s'applique.

Il est de la responsabilité du client et de son agence de voyages de s'assurer que tous les documents utiles au voyage (passeport, billet d'avion, billet bateau, etc.) portent exactement le même nom (attention au nom de jeune fille, nom marital et nom d'usage) et la même orthographe. En cas de différences, l'accès à un avion ou au navire peut être refusé par les autorités ou les agents d'escale.

Les tarifs aériens ou ferroviaires qui sont utilisés pour rejoindre les ports d'embarquement sont soumis à des conditions spécifiques de réservation et d'émission. Une fois le voyage commencé, et si les conditions du tarif le permettent, des frais de modification seront exigés par certaines compagnies. Certains tarifs ne permettent pas les modifications. Cette indication figure sur le titre de transport remis dans les documents de voyage.

4.2 Modifications des prestations de service après le départ

Il est vivement déconseillé de modifier les prestations terrestres (hôtels et transferts) et aériennes préalablement réservées. Le cas échéant, il appartient au client de contacter directement le prestataire mentionné sur le bon d'échange et de conserver, impérativement, la référence d'annulation ou, à défaut, le nom de l'interlocuteur chargé de la modification/annulation. Une référence est indispensable pour toute demande de remboursement.

En tout état de cause, en raison de la spécificité de la prestation, une croisière commencée et abandonnée en cours de parcours, ne peut donner lieu à aucun remboursement.

4.3 Autres prestations

Après l'inscription au voyage et avant la date de départ, toute demande de modification (ajouts ou retraits, prolongation, retour différé, changement d'hébergement, etc.) de prestations de voyage, ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable de l'organisateur et le paiement des frais induits, par tous moyens de paiement qui permet un encaissement. Faute d'encaissement, l'organisateur ne saurait être tenu de procéder aux modifications souhaitées.

A compter de la date du départ, toute demande de modification et/ou demande de non réalisation de tout ou partie des prestations du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation demandée au cours du voyage sera à payer préalablement auprès de l'organisateur ou des prestataires désignés.

5. RESOLUTION DU CONTRAT (voir pages 7 à 11)

6. MODIFICATION PAR L'ORGANISATEUR

6.1 Lorsque, avant le départ, l'organisateur est contraint de modifier le voyage ou le séjour sur **des éléments essentiels**, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages subis, peut dans les meilleurs délais après en avoir été averti :

- Soit refuser la modification
- Soit accepter de participer au voyage modifié. Un avenant sera alors présenté à sa signature précisant les modifications apportées et la modification de prix que celles-ci entraînent.

L'annulation et les modifications (itinéraires, escales, horaires, remplacement d'une cabine par une autre de catégorie identique ou supérieure, d'un navire par un autre de caractéristiques analogues, changement de l'hébergement hôtelier pourvu qu'il s'agisse d'un hébergement de même catégorie, acheminement

aérien si ce dernier permet l'embarquement et le débarquement aux dates et horaires prévus pour la croisière, etc.) imposées par des raisons opérationnelles, des circonstances exceptionnelles et inévitables et/ou pour raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative, ne donneront lieu à aucune indemnité.

6.2 Modification de la catégorie ou du numéro de cabine par la compagnie maritime

Pour des raisons techniques ou opérationnelles, les compagnies maritimes ont la faculté d'attribuer au passager une cabine autre que celle fixée ou choisie à la réservation. Dans cette hypothèse, la nouvelle cabine doit être attribuée au minimum dans la même catégorie mais pourra être située sur un pont inférieur par rapport à la catégorie de cabine réservée initialement. Ce changement n'est pas considéré comme un motif valable d'annulation de la part du client, ni une modification significative du contrat et ne donne lieu à aucune indemnité.

7. CONDITIONS SPECIFIQUES

7.1 Cabine en catégorie « garantie »

En fonction du remplissage du navire au moment de votre réservation et ponctuellement, dans le cadre de certaines offres promotionnelles, une cabine en catégorie « garantie » peut vous être proposée. Ceci signifie que votre réservation est faite dans la catégorie souhaitée minimum sans numéro attribué et que l'assignation sera faite à la discrétion de la compagnie et pourra changer à tout moment jusqu'à l'embarquement. Une fois attribuée, aucune demande de changement ne peut être acceptée. Cette formule offre l'avantage d'une éventuelle possibilité de bénéficier d'une cabine assignée dans une meilleure catégorie, sans surcharge financière. Dans tous les cas, la catégorie minimum choisie à la réservation est garantie.

7.2 Cabines triples/quadruples

Les tarifs consentis pour la 3^è et 4^è personne ainsi que pour les enfants, s'entendent par personne partageant la cabine de deux adultes payant le tarif double. Les lits supplémentaires sont, soit des couchettes hautes, soit un canapé lit.

7.3 Demandes particulières

Toute demande particulière (table, service de restauration...) est hors contrat et ne peut jamais être garantie. Nous nous efforçons de mettre tout en œuvre pour donner satisfaction à la demande. Une réservation prise sous condition de l'attribution d'un service en particulier ou d'une table, ou sous condition de satisfaction d'une demande particulière ne peut être acceptée. Une demande particulière non satisfaite et non acceptée dans le contrat ne constitue pas un motif valable d'annulation de la part du client.

7.4 Enfants & mineurs

Pour des raisons de sécurité, les compagnies maritimes n'acceptent pas les enfants en bas âge. Un âge minimum peut être requis pour certaines croisières. Exemple : moins de 12 mois pour les traversées transatlantiques et certaines croisières avec de nombreuses journées en mer, nous consulter. Les mineurs de moins de 21 ans ne sont pas autorisés à voyager seuls à bord. Ils doivent être accompagnés par un parent ou d'un adulte de plus de 25 ans dont ils doivent partager la cabine et qui assume toutes les responsabilités à leur égard. Si cet adulte n'est pas un parent ou un tuteur légal, il devra présenter une autorisation parentale à l'enregistrement.

7.5 Aptitude au voyage

Tous les passagers doivent s'assurer qu'ils sont médicalement et physiquement capables d'effectuer une croisière sans mettre en danger leur vie ou celle des autres passagers. Toute maladie nécessitant un traitement ou une surveillance médicale doit être signalée par écrit au moment de la demande de réservation, ou bien, si cette maladie survient après la réservation, avant la date d'embarquement. Aucune réservation ne pourra être acceptée et assurée pour des passagers dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation à la croisière impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres passagers, ou qui nécessitent des modalités de soins et d'assistance impossibles à assurer à bord.

Les compagnies maritimes peuvent exiger un certificat médical d'aptitude à voyager pour les personnes de plus de 75 ans, et ce jusqu'à la date de départ.

Au moment de la réservation, il est demandé aux passagers de bien vouloir indiquer d'éventuels problèmes de santé ou de handicap qui nécessitent une assistance médicale ou des aménagements spécifiques. Un questionnaire médical, sous pli confidentiel, devra alors être rempli par le médecin traitant. L'organisateur indiquera au voyageur si le voyage est adéquat par rapport à ses besoins spécifiques, conformément à l'article R211-4-h du Code du Tourisme. Pour des raisons de sécurité et confort, un passager à mobilité réduite en fauteuil roulant doit être accompagné par une personne apte à porter et à

pousser le fauteuil.

Les navires n'étant pas équipés pour l'assistance pendant la grossesse et l'accouchement, les femmes enceintes de plus de 24 semaines où atteignant cette période pendant le voyage, ne peuvent pas être acceptées à bord. Dans tous les cas, un certificat médical confirmant le bon déroulement de la grossesse et l'absence de contre-indication au voyage devra être présenté.

Les compagnies maritimes se réservent le droit, en leur nom et celui des autres prestataires, de refuser l'embarquement à toutes personnes n'ayant pas communiqué ces informations avant la date de départ ou si elles jugent que les personnes ne sont pas aptes à voyager à la date de départ, pour leur propre sécurité ou la santé et la sécurité des autres passagers et membres d'équipage.

8. INFORMATIONS VOYAGE

8.1 Formalités administratives et sanitaires

Quels que soient la destination de la croisière et les pays visités, vous devez vérifier que chacun des voyageurs (y compris les enfants et bébés) est en possession d'un **passport électronique ou biométrique avec puce intégrée et photo numérique, valable au moins 6 mois après la date de retour du voyage** ainsi que tout autre(s) document(s) (visa, autorisation ESTA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire, etc.) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage et/ou de transit.

La carte nationale d'identité n'est pas valable même pour des croisières en Europe faisant escale exclusivement dans les pays de la Communauté Européenne.

Vous devrez également justifier de fonds suffisants (carte bancaire internationale).

Un Océan de Croisières délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française. Il appartient à chaque voyageur de vérifier que ses documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par l'organisateur, étant précisé qu'il incombe à la personne qui a réalisé l'inscription au contrat de voyage de relayer les informations relatives aux formalités à chacun des voyageurs inscrits au voyage. Un Océan de Croisières ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par chaque voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires. Un voyageur qui ne pourrait réaliser un transport (notamment un vol) faute de présenter les documents requis, mentionnés sur le contrat de vente qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

Les ressortissants étrangers sont invités à consulter leur autorité consulaire. Pour les formalités et informations du/des pays du voyage, l'organisateur vous conseille de consulter les fiches des pays visités durant votre voyage, disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs/Conseils par pays". Ces fiches sont également disponibles sur simple demande auprès de votre conseiller. L'organisateur attire l'attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu'à la date du départ et conseille aux voyageurs de les consulter régulièrement. L'organisateur peut être amené, pour certaines destinations, à faire signer la fiche MEAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

Il est recommandé de consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites <http://solidarites-sante.gouv.fr> (Ministère français des Solidarités et de la Santé) ou www.who.int/fr (Organisation Mondiale de la Santé) ou de questionner nos conseillers.

8.2 Informations passagers

Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons que certains pays et/ou prestataires (notamment autorités douanières, compagnies aériennes et maritimes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et/ou respecter des consignes relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle.

A cet effet, nous sommes dans l'obligation de communiquer à ces prestataires, et pour chaque voyageur (y compris enfants et bébés) les données suivantes : nom, prénom(s), sexe, date de naissance, nationalité, adresse postale tels qu'ils figurent sur le passeport que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA....) ainsi qu'un contact courriel et téléphone.

ATTENTION : vous devrez communiquer les mêmes informations ci-dessus (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tous

autres formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage, notamment avec des vols sur des compagnies américaines ou pour un voyage avec transit ou à destination des USA. A défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire de transit ou de destination.

8.3 Formalités pour l'entrée et le transit aux Etats-Unis*

Les voyageurs à destination des Etats-Unis ou en transit via une ville des Etats-Unis pour un séjour inférieur à 90 jours (selon l'acheminement aérien emprunté) notamment pour la Polynésie, Hawaii, l'Alaska ou l'Amérique du Sud ou embarquant aux Etats-Unis et à Porto Rico doivent présenter un **passport électronique ou biométrique avec puce intégrée et photo numérique (les bébés et enfants doivent être en possession d'un passeport individuel** répondant aux mêmes critères) et une autorisation de voyage électronique ESTA (Electronic System for Travel Authorization). Chaque voyageur se rendant aux Etats-Unis et bénéficiant du programme d'exemption de visa doit obtenir un ESTA avant d'embarquer à bord d'un avion ou d'un bateau à destination des Etats-Unis.

Les voyageurs doivent s'acquitter de frais d'un montant de 14 dollars lorsqu'ils font la demande d'autorisation. Le règlement s'effectue par carte bancaire, en ligne sur le site officiel.

Mise en garde : attention aux sites internet payants usurpateurs. Seul le site officiel du gouvernement américain gère les demandes. Il est donc recommandé de taper l'adresse URL complète du site qui est disponible en plusieurs langues : <https://esta.cbp.dhs.gov>

A noter que l'ESTA n'est pas une garantie d'admission à l'arrivée aux Etats-Unis et il ne permet pas de détecter si le passeport est valable. Cette formalité permet uniquement aux passagers d'embarquer pour voyager vers les Etats-Unis sans visa. Dans tous les cas, c'est au port ou à l'aéroport d'arrivée que les inspecteurs de l'immigration se prononcent sur l'admission du voyageur.

ATTENTION

Depuis le 21 janvier 2016, la réforme du programme d'exemption de visa (ESTA) est applicable aux ressortissants des 38 pays concernés (dont la France) **ayant effectué un voyage en Irak, en Iran, en Lybie, en Somalie, au Soudan, en Syrie, ou au Yémen** depuis le 1er mars 2011 ou ayant la double nationalité avec l'un des pays cités (liste sujette à modification).

Ces ressortissants ne sont plus autorisés à faire une demande ESTA (autorisation de voyage électronique) et **doivent obtenir un visa d'entrée** auprès du consulat des Etats-Unis.

La demande de visa doit être effectuée au moins trois mois avant la date d'entrée. Avant de réserver, les voyageurs concernés par cette réforme sont invités à consulter le site internet de l'ambassade des Etats-Unis <https://fr.usembassy.gov/fr/visas-fr/>

**Une escale dans un port américain ou une correspondance aérienne dans un aéroport américain sont considérées comme une entrée.*

9. ASSURANCES

Nos prix ne comprennent aucune assurance voyage. Nous conseillons au client de souscrire une assurance annulation et/ou assistance/rapatriement. Nous proposons à titre facultatif la possibilité de souscrire par notre intermédiaire l'assurance multirisque GOLD auprès de la société April International.

Le livret complet des conditions générales et particulières de ce contrat d'assurance est consultable sur les sites internet www.cunard-france.fr et www.unoceandecroisieres.com

ou sur demande auprès de nos conseillers. Ce contrat comporte des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à les lire attentivement. Il appartient à chacun des voyageurs avant ou au cours du voyage de contacter personnellement l'assureur afin de déclencher les garanties de l'assurance. En cas d'annulation la prime d'assurance, les frais d'inscription, les frais de visas ne sont remboursables ni par l'organisateur ni par l'assureur.

Si vous justifiez d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, vous avez la possibilité de renoncer sans frais à cette/ces assurance(s) auprès de l'assureur dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

10. CESSION DU CONTRAT

Conformément à l'article R.211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage, dès lors que le forfait n'a pas produit d'effets. Vous êtes tenu d'informer l'organisateur de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard 7 jours avant le début du voyage. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par votre conseiller.

11. RESPONSABILITÉ

L'organisateur ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets d'avion par le(s) voyageur(s).
- Défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs (compagnies aériennes...) des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou entrer dans le(s) pays du voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations communiquées par l'organisateur.
- Arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport, notamment aérien. Dans cette hypothèse, aucun remboursement du billet de transport ne sera dû par l'organisateur.
- Conséquences de circonstances exceptionnelles et ou inévitables telles que : guerres, troubles politiques, grèves, émeutes étrangères, incidents techniques ou administratifs, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris dans les services d'expédition du courrier...), pannes etc.
- Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, l'organisateur se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité des voyageurs n'est plus assurée, sans recours de ces derniers.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de l'organisateur en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L 211-17-IV du Code du Tourisme.

12. RÉCLAMATIONS & MEDIATION

12.1 En cours de voyage

Nous vous invitons à contacter l'organisateur si vous constatez une non-conformité dans la réalisation des prestations de votre voyage, en composant le numéro d'urgence du contact dont les coordonnées vous seront communiquées sur les documents de voyage. En cas de réclamation, il sera tenu compte, le cas échéant, de votre absence de signalement de toute non-conformité dans la réalisation des prestations au cours de votre voyage dès lors qu'elle pourrait avoir des conséquences financières.

12.2 A bord d'un navire

Lorsque sur place, vous constatez qu'une prestation ne répond pas aux spécifications contractuelles, et afin de ne pas en subir les inconvénients pendant la durée de la croisière, nous vous invitons à contacter sans délai la réception du navire. En cas de problème non résolu, faites établir une attestation ou un constat écrit.

12.3 Après votre voyage

Chaque voyageur a la possibilité d'adresser une réclamation sur les conditions de réalisation des prestations de son voyage par écrit au détaillant ou à Compagnie Internationale de Croisières - Service Relations Clients - 45, rue de Lourmel - 75015 Paris, dans les meilleurs délais après la date de retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives.

L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Nous attirons l'attention des clients sur le fait que nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables des objets oubliés à bord et que nous ne pouvons pas nous charger de leur recherche et de leur rapatriement.

Après avoir saisi notre Service Relations Clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, vous pouvez saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17. Vous trouverez également toutes les modalités de saisine sur le site internet: www.mtv.travel

13. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à l'organisateur lors de votre inscription et ne sont utilisées que pour garantir la bonne exécution des prestations.

Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux partenaires de Compagnie Internationale de Croisières, fournisseurs des prestations de services réservées (compagnies maritimes et aériennes, hôteliers, etc.). Nos partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage, dans le strict respect de vos droits en matière de protection

des données personnelles et conformément aux dispositions du Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD).

Compagnie Internationale de Croisières s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non partenaires. Vos données sont conservées le temps de la relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que nous ne respectons pas les réglementations applicables en matière de données personnelles.

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la Consommation vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique www.bloctel.gouv.fr.

Conformément aux dispositions du RGPD le voyageur dispose d'un droit d'accès et de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles le concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement. Pour exercer ce droit, le voyageur doit adresser un courrier postal à l'adresse suivante : Compagnie Internationale de Croisières - Délégué à la Protection des données - 45, rue de Lourmel - 75015 Paris ou un courrier électronique à contact@unocéandecroisieres.com

14. DROITS DU VOYAGEUR

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2-II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Compagnie Internationale de Croisières sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'organisateur dispose d'une protection afin de rembourser les paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer le rapatriement des voyageurs au cas où elle deviendrait insolvable. Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2017/12/20/ECO1727619R/jo/texte>



RÉSOLUTION DE CONTRAT

Mise à jour du 15 novembre 2019

Le voyageur peut annuler son contrat à sa convenance en s'exposant à des frais de résolution appropriés et justifiables. Il peut également annuler sans frais mais sans indemnités supplémentaires en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant à destination ou à proximité et qui ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination.

Selon les prestations prévues pour votre voyage et afin de tenir compte des contraintes imposées par chaque compagnie maritime et les prestataires de service, l'organisateur est dans l'obligation d'appliquer les frais administratifs et les frais d'annulation sur la base de frais réels justifiables à la date de l'annulation (frais facturés par les compagnies) ainsi que des frais de traitement de l'annulation.

Les frais d'annulation s'appliquent sur le prix total par personne : croisière, taxes portuaires et les éventuelles prestations pré ou post croisières et services complémentaires prévus au contrat.

ARANUI CRUISES

En raison du décalage horaire avec la Polynésie, les informations doivent parvenir à la compagnie maritime par l'intermédiaire de l'organisateur, 24h avant le délai requis (jours ouvrables du lundi au vendredi) sous peine de basculer dans la tranche supérieure du barème.

- Jusqu'à 91 jours avant le départ : frais administratifs 100 € (départs 2019 et 2020) et 150 €/pers. (départs à partir de 2021) auxquels s'ajoutent des frais de traitement de 500 €/cabine
- Entre 90 et 61 jours avant le départ : 25%
- Entre 60 et 45 jours avant le départ : un tiers (1/3) du prix du voyage
- Entre 44 et 31 jours avant le départ : deux tiers (2/3) du prix du voyage
- Entre 30 jours et la date de départ : 100%

Départs 2019 et 2020

Tout changement de nom et/ou modification est considéré comme une annulation avec application du barème de frais

Croisières Les Gambier et Pitcairn (V01/9 janvier 2021) et Les îles Australes et Cook (V15/4 septembre 2021)

- Jusqu'à 121 jours avant le départ : frais administratifs 150 €/pers. auxquels s'ajoutent des frais de traitement de 500 €/cabine
- Entre 120 et 91 jours avant le départ : 25%
- Entre 90 et 61 jours avant le départ : un tiers (1/3) du prix du voyage
- Entre 60 et 31 jours avant le départ : deux tiers (2/3) du prix du voyage
- Moins de 30 jours avant le départ : 100%

Départs 2021

- Tout changement de nom entraîne une pénalité de 150€/pers.
- Tout changement de date de voyage à plus de 60 jours de la date de départ entraîne une pénalité de 150€/pers.
- Entre 60 et 31 jours avant le départ : 70%
- Moins de 30 jours avant le départ : 100%

AZAMARA CLUB CRUISES

Sauf dans le cas d'une annulation à 100%, des frais de traitement de l'annulation d'un montant de 300€/cabine s'ajoutent au barème ci-après :

- Jusqu'à 121 jours avant le départ : frais administratifs 60 €/pers. + frais de traitement
- Entre 120 et 91 jours avant le départ : 25% + frais de traitement
- Entre 90 et 61 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Entre 60 et 31 jours avant le départ : 75% + frais de traitement
- Entre 30 jours et la date de départ : 100%

CELEBRITY CRUISES & ROYAL CARIBBEAN

Sauf dans le cas d'une annulation à 100%, des frais de traitement de l'annulation s'ajoutent aux barèmes ci-dessous :

- 200 €/cabine pour une croisière de moins de 10 nuits
- 300 €/cabine pour une croisière de 10 nuits et plus

Croisières de moins de 10 nuits

- Jusqu'à 60 jours avant le départ : frais administratifs 50 €/pers. + frais de traitement
- Entre 59 et 30 jours avant le départ : 350 €/pers. + frais de traitement
- Entre 29 et 8 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Entre 7 jours et la date de départ : 100%

Croisières de 10 nuits et plus

- Jusqu'à 70 jours avant le départ : frais administratifs 50 €/personne + frais de traitement
- Entre 69 et 30 jours avant le départ : 350 €/pers. + frais de traitement
- Entre 29 et 15 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Entre 14 jours et la date de départ : 100%

Croisières Galapagos &

Croisières de 3 nuits et plus effectuées en période de Noël/Jour de l'An et Pâques

- Jusqu'à 90 jours avant le départ : frais administratifs 50 €/pers. + frais de traitement
- Entre 89 et 30 jours avant le départ : 350 €/pers. + frais de traitement
- Entre 29 et 20 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Entre 19 jours et la date de départ : 100%

Modification

Il est possible de modifier une réservation sans frais jusqu'à 45 jours avant le départ.

Formule croisière + vols fournis par la compagnie maritime

L'annulation ou la modification du forfait air-terre doit être reçue au plus tard 46 jours avant la date de départ du vol. Dans les 45 jours avant la date de départ, les frais seront de 100%.

Pour certains forfaits l'émission anticipée des billets d'avion est nécessaire et les frais de 100% s'appliquent dès l'émission des billets. Cette information préalable est communiquée au moment de la réservation.

CELESTYAL CRUISES

- Jusqu'à 89 jours avant le départ : frais de traitement 100 €/cabine
- Entre 88 et 30 jours avant le départ : 250 €/cabine + frais de traitement 100 €/cabine
- Entre 29 jours et la date de départ : 100%

CROISIÈRES PLEIN CAP

- Jusqu'à 60 jours avant le départ : frais administratifs 150 €/personne + frais de traitement de l'annulation de 300 €/cabine
- Entre 59 et 45 jours avant le départ : 25%
- Entre 44 et 30 jours avant le départ : 40%
- Entre 29 et 15 jours avant le départ : 60%
- Entre 14 et 8 jours avant le départ : 75%
- Moins de 8 jours avant le départ : 100%



CRYSTAL CRUISES (OCEAN, YACHT & RIVER)

Croisières maritimes (Symphony, Serenity)

Croisières yacht (Esprit, Endeavor)

Croisières fluviales (tous navires)

Croisières départ en 2019

Toutes croisières maritimes, yachts et fluviales

- Jusqu'à 91 jours avant le départ : frais de traitement 500 €/cabine
- Entre 90 et 46 jours avant le départ : 20%
- Entre 45 et 31 jours avant le départ : 50%
- Entre 30 jours et la date de départ : 100%

Croisières départs à partir de 2020

Frais administratifs

Les frais administratifs facturés par la compagnie peuvent être convertis en crédit pour une future croisière valable dans les 12 mois suivant la date du voyage annulé.

Croisières maritimes jusqu'à 13 nuits : 100 USD/pers.

Croisières maritimes de 14 à 21 nuits : 200 USD/pers.

Croisières maritimes de 22 nuits et plus : 500 USD/pers.

Toutes croisières yacht et fluviales quelle que soit la durée : 500 USD/pers.

Frais de traitement de l'annulation

Sauf dans le cas d'une annulation à 100%, des frais de traitement de l'annulation de 500 €/cabine s'ajoutent aux barèmes ci-dessous :

Croisières maritimes jusqu'à 13 nuits et

Toutes croisières Yacht et fluviales

- Jusqu'à 121 jours avant le départ : frais administratifs + frais de traitement
- Entre 120 et 91 jours avant le départ : 25% + frais administratifs + frais de traitement
- Entre 90 et 61 jours avant le départ : 50% + frais administratifs + frais de traitement
- Entre 60 et 31 jours avant le départ : 75% + frais administratifs + frais de traitement
- Entre 30 jours et la date de départ : 100% + frais administratifs

Croisières maritimes de 14 à 21 nuits

- Jusqu'à 151 jours avant le départ : frais administratifs + frais de traitement
- Entre 150 et 121 jours avant le départ : 25% + frais administratifs + frais de traitement
- Entre 120 et 91 jours avant le départ : 50% + frais administratifs + frais de traitement
- Entre 90 et 61 jours avant le départ : 75% + frais administratifs + frais de traitement
- Entre 60 jours et la date de départ : 100% + frais administratifs

Croisières maritimes de 22 nuits et plus

- Jusqu'à 181 jours avant le départ : frais administratifs + frais de traitement
- Entre 180 et 151 jours avant le départ : 25% + frais administratifs + frais de traitement
- Entre 150 et 121 jours avant le départ : 50% + frais administratifs + frais de traitement
- Entre 120 et 91 jours avant le départ : 75% + frais administratifs + frais de traitement
- Entre 90 jours et la date de départ : 100% + frais administratifs



CUNARD

Des frais de traitement de l'annulation s'ajoutent aux barèmes ci-dessous :

- 300 €/cabine pour une croisière d'une durée inférieure ou égale à 7 nuits
- 500 €/cabine pour une croisière d'une durée supérieure à 8 nuits

Tarifs PREMIUM

Dès l'inscription et jusqu'à 56 jours avant la date de départ : frais de traitement + 10% ou un seul report autorisé sur une autre date de départ dans les 12 mois à partir de la date de départ initiale et pour un montant égal ou supérieur. En cas de nouvelle annulation, le barème de frais s'applique rétroactivement.

- Entre 55 et 28 jours avant la date de départ : 25% + frais de traitement
- Entre 27 et 15 jours avant la date de départ : 50% + frais de traitement
- Entre 14 et 1 jour avant la date de départ : 75% + frais de traitement
- Non présentation le jour du départ : 90% + frais de traitement

Tarifs SAVE & SAIL et offres promotionnelles

Dès l'inscription et jusqu'à 56 jours avant la date de départ : frais de traitement + 20% ou un seul report autorisé, moyennant des frais administratifs de 200 €/pers. sur une autre date de départ dans les 12 mois à partir de la date de départ initiale et pour un montant égal ou supérieur. En cas de nouvelle annulation, le barème de frais s'applique rétroactivement. Les frais administratifs et les frais de traitement de l'annulation ne sont pas remboursables.

- Entre 55 et 28 jours avant la date de départ : 25% + frais de traitement
- Entre 27 et 15 jours avant la date de départ : 50% + frais de traitement
- Entre 14 et 1 jour avant la date de départ : 75% + frais de traitement
- Non présentation le jour du départ : 90% + frais de traitement

Ventes Flash

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

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

Dans le cadre du forfait Transatlantique au départ du Havre

Acheminement aérien

Le tarif aérien utilisé pour le calcul du forfait acheminement est soumis à conditions particulières. L'émission et le règlement des billets sont effectués dès la réservation après accord écrit du client. Les billets ne sont pas modifiables ni remboursables.

Prestations terrestres à New York

- Entre 60 et 31 jours avant le départ : 25%
- Moins de 30 jours avant le départ : 100%

Réservation à bord

L'acompte versé lors d'une inscription à bord d'un navire sera conservé en totalité, si le montant des frais, selon les barèmes ci-dessus, est inférieur à l'acompte versé à bord.

Changement de nom

Les prénoms et noms correctement orthographiés ainsi que les dates de naissance doivent être communiqués dès l'inscription et doivent être exactement ceux figurant sur les passeports qui seront présentés aux différents enregistrements.

En cas de changement de nom à plus de 56 jours de la date de départ, des pénalités de 100 € par modification seront retenues.

Toute modification, même minime, dans un prénom et/ou un nom sera considérée comme un changement de nom et soumis aux frais de modification.

Modification

Une pénalité de 100 €/pers. plus d'éventuels frais administratifs seront appliqués pour toute modification effectuée à plus de 56 jours de la date de départ.

Annulation d'un passager

A plus de 56 jours de la date de départ, si l'un des passagers d'une cabine double annule sa réservation il ne sera pas appliqué de frais d'annulation à la condition que le passager restant acquitte le supplément cabine individuelle, variable selon la catégorie de cabine choisie et des frais de gestion peuvent être appliqués. A moins de 56 jours, les frais d'annulation des barèmes ci-dessus peuvent s'appliquer en plus du supplément pour la cabine individuelle.

HOLLAND AMERICA

Compte tenu de la complexité du barème et du grand choix d'itinéraires, le barème applicable sera reconfirmé au moment de la signature du contrat de voyage.

Ventes Flash

Les offres spéciales (Ventes Flash) avec restrictions ne sont ni remboursables ni transférables.

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

Croisières et extensions de séjour en Alaska ; Canada & Nouvelle Angleterre ; Bermudes ; Caraïbes ; Europe (sauf croisières à bord du Prinsendam, secteurs transatlantiques et transatlantiques de plus de 30 nuits); Canal de Panama ; Riviera mexicaine ; Basse Californie ; Côte Pacifique des Etats-Unis ; Hawaii et Polynésie (croisières de moins de 27 nuits)

- Jusqu'à 46 jours avant le départ : 20%
- Entre 45 et 29 jours avant le départ : 50%
- Entre 28 et 16 jours avant le départ : 75%
- Moins de 16 jours avant le départ : 100%

Croisières en Europe à bord du Prinsendam; Australie & Nouvelle-Zélande ; Pacifique sud ; Hawaii, Polynésie et Iles Marquises (croisières de 28 nuits et plus Amérique du Sud, Antarctique et Amazonie ; Asie du Sud-Est et Indonésie ; Afrique ; Transatlantiques (30 nuits et plus et secteurs transatlantiques), toutes les croisières de fin d'année (Noël et jour de l'an) quelle que soit la destination et programme EXC in Depth à bord du Maasdam.

- Jusqu'à 74 jours avant le départ : 20%
- Entre 73 et 43 jours avant le départ : 50%
- Entre 42 et 22 jours avant le départ : 75%
- Moins de 22 jours avant le départ : 100%

Tours du Monde et Grands Voyages y compris les secteurs

- Jusqu'à 121 jours avant le départ : frais de traitement de l'annulation 500 €/personne
- Entre 120 et 91 jours avant le départ : 20%
- Entre 90 et 76 jours avant le départ : 60%
- Moins de 76 jours avant le départ : 100%

OCEANIA CRUISES

Croisières de moins de 15 nuits

Sauf dans le cas d'une annulation à 100%, des frais de traitement de l'annulation de 300 €/cabine s'ajoutent au barème ci-dessous :

- Jusqu'à 121 jours avant le départ : frais de traitement
- Entre 120 et 91 jours avant le départ : frais administratifs de 225 €/pers.* pour les catégories G à PH1) et 10% pour les catégories OC à OS + frais de traitement
- Entre 90 et 76 jours avant le départ : 25% + frais de traitement
- Entre 75 et 61 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Entre 60 et 31 jours avant le départ : 75% + frais de traitement
- Moins de 31 jours avant le départ : 100%

Croisières de 15 nuits et plus

Sauf dans le cas d'une annulation à 100%, des frais de traitement de l'annulation de 500 €/cabine s'ajoutent au barème ci-dessous :

- Jusqu'à 181 jours avant le départ : frais de traitement
- Entre 180 et 151 jours avant le départ : frais administratifs de 225 €/pers.* pour les catégories G à PH1) et 10% pour les catégories OC à OS + frais de traitement
- Entre 150 et 121 jours avant le départ : 25% + frais de traitement
- Entre 120 et 91 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Entre 90 et 61 jours avant le départ : 75% + frais de traitement
- Moins de 61 jours avant le départ : 100%

*Les frais administratifs peuvent être convertis en crédit pour une future croisière valable dans les 12 mois suivant la date du voyage annulé.

Croisières Tours du Monde et secteurs

Sauf dans le cas d'une annulation à 100%, des frais de traitement de l'annulation de 500 €/cabine s'ajoutent au barème ci-dessous :

- Jusqu'à 181 jours avant le départ : 225 €/personne pour les catégories G à PH1) et 10% pour les catégories OC à OS + frais de traitement
- Entre 180 et 151 jours avant le départ : 25% + frais de traitement
- Entre 150 et 121 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Entre 120 et 91 jours avant le départ : 75% + frais de traitement
- Moins de 91 jours avant le départ : 100%

NORWEGIAN CRUISE LINE

Réservation effectuée avant le 15 octobre 2019

Cabines standard

Des frais de traitement de l'annulation de 300 €/cabine s'ajoutent au barème ci-dessous :

- Jusqu'à 42 jours avant le départ : 25% + frais de traitement
- Entre 41 et 30 jours avant le départ : 35% + frais de traitement
- Entre 29 et 15 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Entre 14 et 8 jours avant le départ : 80% + frais de traitement
- Moins de 8 jours avant le départ : 95% + frais de traitement

Suites, suites Concierge et Suite The Haven by Norwegian® (Catégories S, C et H)

Des frais de traitement de l'annulation de 500 €/cabine s'ajoutent au barème ci-dessous :

- Jusqu'à 120 jours avant le départ : 25% + frais de traitement
- Entre 119 et 106 jours avant le départ : 45% + frais de traitement
- Entre 105 et 91 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Entre 90 et 15 jours avant le départ : 75% + frais de traitement
- Moins de 15 jours avant le départ : 95% + frais de traitement

Modifications

A plus de 42 jours du départ (120 jours pour les suites S, C et H), un éventuel réajustement du tarif et des frais de modification de 75 € par personne s'appliquent pour tout changement dans le dossier de réservation, y compris changement de nom et/ou prénom (même s'il s'agit de modification orthographique minime). A moins de 42 jours (120 jours pour les suites S, C et H), le barème de frais d'annulation s'applique. Il est donc vivement recommandé de veiller à communiquer les noms et prénoms tels qu'ils figurent sur les passeports.

Réservation effectuée à partir du 15 octobre 2019

Des frais de traitement de l'annulation de 300 €/cabine s'ajoutent au barème ci-dessous :

- Jusqu'à 42 jours avant le départ : 25% + frais de traitement
- Entre 41 et 30 jours avant le départ : 35% + frais de traitement
- Entre 29 et 15 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Entre 14 et 8 jours avant le départ : 75% + frais de traitement
- Moins de 8 jours avant le départ : 95% + frais de traitement

Modifications

A plus de 42 jours du départ, un éventuel réajustement du tarif et des frais de modification de 50 € par personne s'appliquent pour tout changement dans le dossier de réservation, y compris changement de nom et/ou prénom (même s'il s'agit de modification orthographique minime). A moins de 42 jours, le barème de frais d'annulation s'applique. Il est donc vivement recommandé de veiller à communiquer les noms et prénoms tels qu'ils figurent sur les passeports

Report

Jusqu'à 42 jours avant le départ (120 jours pour les suites S, C et H), un report est autorisé sur une autre date de départ pour un montant égal ou supérieur avec des frais de gestion de 75 € par personne. En cas de nouvelle modification, le barème de frais s'applique rétroactivement. A moins de 42 jours (120 jours pour les suites S, C et H), le report n'est pas autorisé et le barème de frais s'applique.

Annulation d'un participant

Si l'un des passagers d'une cabine annule sa participation, il devra acquitter les frais d'annulation selon le barème. Le tarif de la cabine est ensuite recalculé pour le(s) passager(s) restant(s) en fonction du tarif qui était en vigueur au moment de la réservation initiale.

P&O CRUISES

Des frais de traitement de l'annulation s'ajoutent aux barèmes ci-dessous :

- 300 €/cabine pour une croisière d'une durée inférieure ou égale à 7 nuits
- 500 €/cabine pour une croisière d'une durée supérieure à 8 nuits

- Jusqu'à 91 jours avant le départ : 15% + frais de traitement
- Entre 90 et 57 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Entre 56 et 42 jours avant le départ : 60% + frais de traitement
- Entre 41 et 16 jours avant le départ : 75% + frais de traitement
- Entre 15 et 6 jours avant le départ : 90% + frais de traitement
- Moins de 6 jours avant le départ : 100% + frais de traitement

PONANT / PAUL GAUGUIN

Croisières Expéditions

- Jusqu'à 365 jours avant le départ : frais administratifs 250 €/pers. + frais de traitement de l'annulation 500 €/cabine
- Entre 364 et 91 jours avant le départ : 25%
- Entre 90 et 76 jours avant le départ : 50%
- Entre 75 et 61 jours avant le départ : 75%
- Moins de 61 jours avant le départ : 100%

Autres programmes de croisières (hors m/s Paul Gauguin)

- Jusqu'à 365 jours avant le départ : frais administratifs 250 €/per. + frais de traitement de l'annulation 500 €/cabine
- Entre 364 et 91 jours avant le départ : 10%
- Entre 90 et 61 jours avant le départ : 25%
- Entre 60 et 46 jours avant le départ : 50%
- Entre 45 et 31 jours avant le départ : 75%
- Moins de 30 jours avant le départ : 100%

Pour les croisières à bord du m/s Paul Gauguin :

- Jusqu'à 121 jours avant le départ de la Croisière : frais administratifs 250 €/pers. + frais de traitement de l'annulation 500 €/cabine
- Entre 120 jours et 91 jours avant le départ : 10%
- Entre 90 et 61 jours avant le départ : 20%
- Entre 60 et 31 jours avant le départ : 50%
- Moins de 30 jours avant le départ : 100%

Autres prestations

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

Modification par le voyageur

Dans le cas d'une modification pour un forfait touristique de valeur supérieure, et sous réserve du respect des conditions énoncées ci-après, aucun frais de modification ne sera appliqué sur la prestation croisière. Sur les autres prestations (ex. : prestations aériennes) les frais de modification correspondront aux frais déjà engagés par la Compagnie du Ponant.

1. Le passager peut modifier sa croisière sous réserve de la remplacer par une croisière dont le tarif est supérieur à celui de la croisière remplacée
2. La date de départ de la croisière ainsi prise en remplacement doit intervenir dans un délai de 12 mois maximum à compter de la date de demande de modification
3. La réservation et le paiement de l'acompte de la croisière prise en remplacement doivent être effectués simultanément à la demande de modification
4. La croisière prise en remplacement devient dès lors non échangeable et non remboursable, seule une annulation pourra être effectuée par le passager

Les demandes de modification de croisière ne sont recevables que sous réserve d'être notifiées dans un délai de 90 jours et plus avant la date du départ de la croisière. Ce délai est porté à 150 jours pour les croisières expéditions.

Passé ce délai les demandes de modification seront assimilées à une demande d'annulation, et seront par conséquent encadrées par le barème de frais d'annulation indiqué ci-dessus.

Les conditions de modification s'entendent exclusivement comme la possibilité offerte au voyageur de remplacer une croisière port/port, par une autre croisière port/port, auprès de la Compagnie du Ponant.

Dans le cas d'une modification du contrat pour une prestation de valeur inférieure à la valeur initiale, le barème de frais d'annulation indiqué ci-dessus s'applique sur la différence de prix entre la prestation initiale et la nouvelle prestation.

QUARK EXPEDITIONS

Frais de traitement

Des frais de traitement de l'annulation de 500 €/cabine s'ajoutent au barème ci-dessous.

- Jusqu'à 180 jours avant le départ : 1100 €/pers. + frais de traitement
- Entre 179 et 120 jours avant le départ : 20% + frais de traitement
- Moins de 120 jours avant le départ : 100% + frais de traitement

REGENT SEVEN SEAS CRUISES

Frais de traitement

Des frais de traitement de l'annulation de 500 €/cabine s'ajoutent au barème ci-dessous.

Croisières jusqu'à 14 nuits

- Jusqu'à 121 jours avant le départ : frais administratifs 100 €/pers.* + frais de traitement
- Entre 120 et 91 jours avant le départ : 15% + frais de traitement
- Entre 90 et 61 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Entre 60 et 31 jours avant le départ : 75% + frais de traitement
- Moins de 31 jours avant le départ : 100% + frais de traitement

Croisières à partir de 15 nuits

- Jusqu'à 151 jours avant le départ : frais administratifs 100 €/pers.* + frais de traitement
- Entre 150 et 121 jours avant le départ : 15% + frais de traitement
- Entre 120 et 91 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Entre 90 et 76 jours avant le départ : 75% + frais de traitement
- Moins de 76 jours avant le départ : 100% + frais de traitement

*Les frais administratifs peuvent être convertis en crédit pour une future croisière valable dans les 12 mois suivant la date du voyage annulé.

Seven Seas Splendor® – Saison inaugurale (du 07 février au 26 juin 2020) Catégories H à A

- Jusqu'à 151 jours avant le départ : frais administratifs 100 €/pers.* + frais de traitement
- Entre 150 et 121 jours avant le départ : 15% + frais de traitement
- Entre 120 et 91 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Entre 90 et 76 jours avant le départ : 75% + frais de traitement
- Moins de 76 jours avant le départ : 100% + frais de traitement

*Les frais administratifs peuvent être convertis en crédit pour une future croisière valable dans les 12 mois suivant la date du voyage annulé.

Catégories Suites SS à RS

- Jusqu'à 151 jours avant le départ : 25% + frais de traitement
- Entre 150 et 91 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Entre 90 et 76 jours avant le départ : 75% + frais de traitement
- Moins de 76 jours avant le départ : 100% + frais de traitement

Croisière de plus de 100 nuits

Catégories H à A

- Jusqu'à 181 jours avant le départ : frais administratifs 500 €/pers.* + frais de traitement
- Entre 180 et 151 jours avant le départ : 25% + frais de traitement
- Entre 150 et 121 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Entre 120 et 91 jours avant le départ : 75% + frais de traitement
- Moins de 91 jours avant le départ : 100% + frais de traitement

*Les frais administratifs peuvent être convertis en crédit pour une future croisière valable dans les 12 mois suivant la date du voyage annulé.

Catégories Suites SS à RS

- Jusqu'à 181 jours avant le départ : 10% + frais de traitement
- Entre 180 et 151 jours avant le départ : 25% + frais de traitement
- Entre 150 et 121 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Entre 120 et 91 jours avant le départ : 75% + frais de traitement
- Moins de 91 jours avant le départ : 100% + frais de traitement

Prestations complémentaires (hébergement pré et post, programme terrestre pré ou post, programmes Overland)

- Moins de 61 jours avant le départ de la croisière : 100%

Prestations complémentaires (excursions Regent Choice, transferts et services privatifs)

- Moins de 36 heures avant le départ de la croisière : 100%

ROYAL CARIBBEAN

Voir Celebrity Cruises

SEABOURN

Sauf dans le cas d'une annulation à 100%, des frais de traitement de l'annulation de 500 €/cabine s'ajoutent au barème ci-dessous.

Croisières de moins de 60 nuits

- Jusqu'à 57 jours avant le départ : 10% + frais de traitement
- Entre 56 et 42 jours avant le départ : 45% + frais de traitement
- Entre 41 et 16 jours avant le départ : 75% + frais de traitement
- Entre 15 et 6 jours avant le départ : 90% + frais de traitement
- Moins de 6 jours avant le départ : 100%

Croisières de 60 nuits et plus

- Jusqu'à 91 jours avant le départ : 10% + frais de traitement
- Entre 90 et 42 jours avant le départ : 45% + frais de traitement
- Entre 41 et 16 jours avant le départ : 75% + frais de traitement
- Entre 15 et 6 jours avant le départ : 90% + frais de traitement
- Moins de 6 jours avant le départ : 100%

SEADREAM YACHT CLUB

Sauf dans le cas d'une annulation à 100%, des frais de traitement de l'annulation de 500 €/cabine s'ajoutent au barème ci-dessous.

- Jusqu'à 121 jours avant le départ : frais administratifs 50 €/cabine + frais de traitement
- Entre 120 et 91 jours avant le départ : frais administratifs 200 €/pers. + frais de traitement
- Entre 90 et 46 jours avant le départ : 25% + frais de traitement
- Entre 45 et 31 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Moins de 31 jours avant le départ : 100%

SILVERSEA

- Jusqu'à 121 jours avant le départ : 5% avec un maximum de 180 €* pouvant être convertis en crédit pour une future croisière valable dans les 12 mois suivant la date du voyage annulé + frais de traitement de l'annulation 500 €/cabine
- Entre 120 et 91 jours avant le départ : 15%
- Entre 90 et 61 jours avant le départ : 50%
- Entre 60 et 31 jours avant le départ : 75%
- Moins de 31 jours avant le départ : 100%

Tour du monde et croisières à partir de 52 nuits

Suites Vista, Terrace et Veranda

- Jusqu'à 151 jours avant le départ : 450 €/pers. + frais de traitement de l'annulation 500 €/cabine
- Entre 150 et 121 jours avant le départ : 25%
- Entre 120 et 91 jours avant le départ : 50%
- Moins de 91 jours avant le départ : 100%

Tour du monde et croisières à partir de 52 nuits

Suites Medallion, Silver, Royal, Grand et Owner

- Jusqu'à 181 jours avant le départ : 900 €/pers. + frais de traitement de l'annulation 500 €/cabine
- Entre 180 et 121 jours avant le départ : 25%
- Entre 120 et 91 jours avant le départ : 50%
- Moins de 91 jours avant le départ : 100%

Prestations complémentaires

Programme acheminement aérien expéditions

- Entre 90 et 71 jours avant la date de la prestation : 100 €/pers.
- Moins de 71 jours avant la date de la prestation : 100%

Programme Silver Shore Simply Hotel et Grande Hotel

- Entre 90 et 61 jours avant la date de la prestation : 100 €/pers.
- Moins de 61 jours avant la date de la prestation : 100%

Programme Silver Land Adventures

- Moins de 91 jours avant la date de la prestation : 100%

Transferts collectifs ou privatifs

- Moins de 6 jours avant la date de la prestation : 100%

STAR CLIPPERS

Cabines catégories 6 à 2

Sauf dans le cas d'une annulation à 100%, des frais de traitement de l'annulation de 300 €/cabine s'ajoutent au barème ci-dessous.

- Entre 90 et 60 jours avant le départ : 500 €/pers. + frais de traitement
- Entre 59 et 30 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Moins de 30 jours avant le départ : 100%

Cabines catégorie 1, suites et cabines Armateur

Sauf dans le cas d'une annulation à 100%, des frais de traitement de l'annulation de 500 €/cabine s'ajoutent au barème ci-dessous.

- Entre 90 et 60 jours avant le départ : 600 €/pers. + frais de traitement
- Entre 59 et 30 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Moins de 30 jours avant le départ : 100%

Grandes Traversées

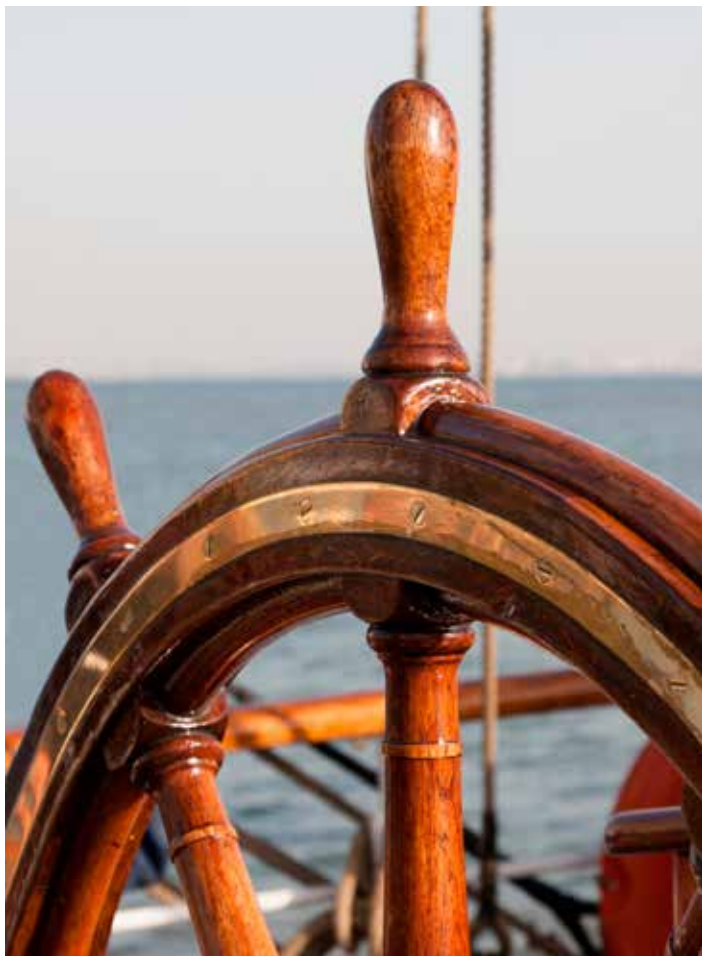
Sauf dans le cas d'une annulation à 100%, des frais de traitement de l'annulation de 300 €/cabine s'ajoutent au barème ci-dessous.

- Jusqu'à 120 jours avant le départ : 10% + frais de traitement
- Entre 119 et 90 jours avant le départ : 25% + frais de traitement
- Entre 89 et 75 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Moins de 75 jours avant le départ : 100%

WINDSTAR CRUISES

Sauf dans le cas d'une annulation à 100%, des frais de traitement de l'annulation de 300 €/cabine s'ajoutent au barème ci-dessous.

- Jusqu'à 121 jours avant le départ : frais administratifs 50 €/pers. + frais de traitement
- Entre 120 et 90 jours avant le départ : 15% + frais de traitement
- Entre 89 et 60 jours avant le départ : 35% + frais de traitement
- Entre 59 et 30 jours avant le départ : 50% + frais de traitement
- Moins de 30 jours avant le départ : 100% + frais de traitement



Mise à jour 15 novembre 2019