CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE EN AGENCE ET SUR NOTRE SITE INTERNET

BROCHURE INDIVIDUELLE 2025

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

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE EN AGENCE ET SUR NOTRE SITE INTERNET

EXTRAITS DU CODE DU TOURISME

Conformément aux articles **L211-7 et L211-17 du Code du tourisme,** les dispositions des articles **R211-3 à R211-11** du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique, ni pour les locations de meublés saisonniers, qui demeurent régis par la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 précitée et par les textes pris pour son application n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

Elles ne s'appliquent pas aux services de voyage et forfaits touristiques vendus dans le cadre d'une convention générale conclue pour le voyage d'affaires.

Seul le devis, la proposition ou le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article **R211-3 et suivants du Code du tourisme.** Dès lors, à défaut de dispositions contraires transmises au client, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans le devis ou la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

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

CroisiEurope a souscrit auprès de la compagnie Allianz (87, rue de Richelieu – 75113 Paris) un contrat d'assurance nr. 62944562 garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

Article R211-3 : Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L141-3 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 R211-2.

Article R211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

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 L211-14 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 L211-14 ;

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

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

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

Article R211-5 : Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R211-6 : Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

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

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 ;

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 L211-16 ;

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 L211-11.

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

Article R211-7 : Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article R211-8 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L211-12, 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. À la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article L211-12 : Après la conclusion du contrat, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le voyageur a droit à une réduction du prix. Dans ce cas, le contrat précise de quelle manière la révision du prix doit être calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ;

3° Des taux de change en rapport avec le contrat. Indépendamment de son importance, une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur ou le détaillant la notifie de manière claire et compréhensible au voyageur, en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour.

Si le contrat prévoit la possibilité d'une majoration du prix, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

Article R211-9 : Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R211-10 : L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L211-14 ou, au titre du I de l'article L211-14, 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 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. Dans le cas prévu au III de l'article L211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R211-11 : L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L211-17-1 consiste notamment :

1° À fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° À 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.

Conformément à l'article R211-6 du Code du Tourisme :

- 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 L211-16 et ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du Code du Tourisme.
- 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 L211-16 du Code du Tourisme.

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

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

VALIDITÉ : Départs du 1er/01/2025 au 31/12/2025.

PRIX : Nos prix, en euros, tels qu'indiqués dans nos brochures présentent un caractère purement indicatif et sont donnés à titre d'exemple et s'entendent par personne sur la base d'une cabine double. Ils sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur 1er mars 2024 et sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans les programmes et réservé par le client à l'exclusion de toutes les prestations que le client réservera et paiera à bord et à l'exclusion des autres frais et toute dépense occasionnée par un événement fortuit (grève, émeute, révolution, conditions atmosphériques, niveaux des eaux, etc ...).

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

Conformément à l'article R211-4, 3° du Code du Tourisme, nos prix incluent les taxes, tous les frais, les redevances et les autres coûts supplémentaires.

Par conséquent, et conformément à l'article R211-8 du Code du Tourisme, nous nous réservons le droit de revoir les prix communiqués dans cette brochure en cas de variation, entre autres :

- Des taxes d'aéroport, des taxes passagers et taxes de séjour, dont vous trouverez le tarif connu au 1er mars 2024 dans les programmes concernés
- Du coût des combustibles (référence baril Brent au 1er mars 2024 : 75,96 € consultables sur le site https://cours-du-petrole.fr/)

CroisiEurope a établi ces tarifs 2025 sur la base d'un baril de 75,96 € et n'appliquera pas de révision pour les variations du prix du baril comprises entre 45 € et 85 €, mais se réserve le droit d'appliquer une révision au-delà.

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

- Des taux de change et plus spécifiquement pour les programmes Vietnam / Cambodge et safari-croisière en Afrique australe (Namibie, Botswana, l'Afrique du Sud et Zimbabwe) - (Dollar - cours de référence au 1er mars 2024 : 1 € = 1,08 $) ; pour le programme safari-croisière en Afrique australe (Afrique du Sud, Botswana, Namibie et Zimbabwe) - (Rands - cours de référence au 1er mars 2024 : 1 €= 20,70 ZAR) enfin pour le programme Inde (Roupie indienne cours de référence au 1er mars 2024 : 1 € = 89,78 INR)

La part des prestations en devises pour ces voyages varie entre 35 et 70 % du montant du voyage en fonction des destinations.

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

Les prix, toutes taxes comprises, doivent être confirmés par le vendeur au moment de l'inscription. En cas de modifications, le rappel en plus ou en moins sera opéré non forcément à la date du paiement des prestations, mais à la date d'utilisation qui seule compte. Dans tous les cas, aucune modification du prix ne pourra intervenir dans les 20 jours précédant le départ.

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

Toutes les prestations facturées à bord des bateaux doivent être encaissées à bord et ceci avant le débarquement des clients.

Pour les croisières comprenant des pourboires, afin de faciliter le séjour du voyageur, nos prix incluent les pourboires reversés en intégralité aux prestataires locaux du pays de destination, déterminés par nos soins en considération des coutumes et usages locaux.

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

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

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

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

En vertu des articles L441-3 et L441-6 du code du commerce tout retard de paiement entraînera l'application de pénalité de retard égale à 1,5 fois le taux d'intérêt légal. Par ailleurs, aucun escompte n'est accordé pour tout paiement anticipé.

Les documents de voyages et billets de transport seront délivrés après le paiement de la totalité du prix.

Pour la production CroisiEurope : Vous serez considéré comme inscrits dès que vous aurez versé un acompte de 30 % du prix du voyage lors de la réservation. Le contrat de réservation devra nous être retourné sous 8 jours après envoi, dûment contre signé par vos soins. Le voyage ne pourra vous être garanti si le règlement total de la somme ne nous est pas parvenu dans les 30 jours avant la date du départ. Le non-paiement du solde aux dates définies constitue un manquement qui fait l'objet d'une clause de résolution immédiate du contrat. Pour les inscriptions effectuées dans les 30 jours précédant la date de départ, le montant global devra être payé à l'inscription.

Pour la production Visages et Fleuves du Monde : Vous serez considéré comme inscrits dès que vous aurez versé un acompte de 30 % du prix du voyage lors de la réservation. Le contrat de réservation devra nous être retourné sous 8 jours après envoi, dûment contre signé par vos soins. Le solde est à régler 45 jours avant la date du départ. Le voyage ne pourra vous être garanti si le règlement total de la somme ne nous est pas parvenu dans les 45 jours avant la date du départ. Le non-paiement du solde aux dates définies constitue un manquement qui fait l'objet d'une clause de résolution immédiate du contrat. Pour les inscriptions effectuées dans les 45 jours précédant la date de départ, le montant global devra être payé à l'inscription.

Les paiements en espèces et les règlements réalisés au moyen de monnaies électroniques sont limités légalement à 1 000 €. Au-delà de ce montant, vous devez utiliser un autre moyen de paiement (virement, carte bancaire par exemple). La limitation s'applique aux professionnels comme aux particuliers dont le domicile fiscal est établi en France. Cette limite s'établit à 15 000 € si le débiteur particulier ne réside pas fiscalement en France.

FRAIS DE DOSSIER EN CAS DE MODIFICATIONS PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART : Pour les croisières : Toute modification de dossier 15 jours avant le départ entraînera 50 € H.T. de frais par personne (hors frais d'envoi facturés en sus) en aucun cas remboursables et payables de suite **par carte bancaire ou virement uniquement (aucun paiement par chèque ne sera accepté)**. Cependant aucune modification ne sera acceptée à moins de 4 jours avant le départ. Ces frais seront également demandés en cas de cession du contrat à un tiers. **Attention, toute modification de date de croisière est considérée comme une annulation et sera soumise aux frais d'annulation.**

Pour les acheminements : Toute modification de nom / prénom, date ou itinéraire du voyage pour les passagers inscrits sur des vols réguliers, low cost ou **affrétés** fera l'objet de frais de dossier de l'ordre de 20 € H.T. par personne, 5 € H.T. pour des modifications relatives aux billets de train. À noter qu'au cas où une modification porterait sur le changement d'un ou plusieurs noms des clients, sur la date ou sur l'itinéraire du voyage, nous déclinons toute responsabilité quant à l'acceptation ou le refus par nos différents fournisseurs en particulier les compagnies aériennes. Des frais de modifications de l'ordre de 50 € H.T. à la totalité du prix du billet H.T. par personne, peuvent être exigés par lesdites compagnies, en complément des frais de dossier exigés par CroisiEurope. En cas de refus, le barème des frais d'annulation s'applique.

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

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

ANNULATION :

1) Droit de résiliation du voyageur :
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 du Code du Tourisme.

2) Frais d'annulation :
En cas d'annulation par le client, conformément à l'article L.211-14 du Code du Tourisme le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants des frais d'annulation par personne précisés ci-dessous en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ, et des frais non remboursables que sont les frais d'assurance, les frais de réservation et les frais de visa ainsi que tous les autres frais d'assurance et tous autres frais d'annulation exigés par nos fournisseurs.

Si l'un des passagers d'une chambre ou cabine double annule sa réservation, le passager restant devra acquitter le supplément chambre ou cabine double à usage individuel.

Toute annulation doit parvenir au vendeur par courrier recommandé avec accusé de réception.

Frais d'annulation des croisières fluviales de la production CroisiEurope :
- Plus de 90 jours avant la date du départ : **150 €** H.T. de frais de dossier seront facturés par personne **(hormis week-ends à thèmes et croisières marchés de Noël cf. ci-dessous)**
- De 90 à 60 jours : 20 % du montant total du forfait
- De 59 à 30 jours : 50 % du montant total du forfait
- De 29 à 19 jours : 60 % du montant total du forfait
- De 18 à 9 jours : 75 % du montant total du forfait
- De 8 jours au jour du départ : 100 % du montant total du forfait

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

Frais d'annulation des croisières maritimes de la production CroisiEurope :
- Plus de 90 jours avant la date du départ : 300 € H.T. de frais de dossier seront facturés par personne
- De 90 à 60 jours : 40 % du montant total du forfait
- De 59 à 30 jours : 60 % du montant total du forfait
- De 29 à 9 jours : 75 % du montant total du forfait
- De 8 jours au jour du départ : 100 % du montant total du forfait

Par dérogation aux conditions d'annulation ci-dessus, les frais d'annulation des croisières fluviales et maritimes de la production CroisiEurope pour "Nouvel An" sont les suivants :
- Plus de 90 jours avant la date du départ : 300 € H.T. de frais de dossier seront facturés par personne
- De 90 à 60 jours : 40 % du montant total du forfait
- De 59 à 30 jours : 60 % du montant total du forfait
- De 29 à 20 jours : 75 % du montant total du forfait
- De 19 jours au jour du départ : 100 % du montant total du forfait

Frais d'annulation des croisières de la production Visages et Fleuves du Monde :
- À plus de 90 jours avant la date du départ : 300 € H.T. de frais de dossier seront facturés par personne
- De 90 à 61 jours : 35 % du montant total du forfait
- De 60 à 31 jours : 50 % du montant total du forfait
- De 30 à 20 jours : 70 % du montant total du forfait
- De 19 à 9 jours : 80 % du montant total du forfait
- De 8 jours au jour du départ : 100 % du montant total du forfait

En acceptant les présentes conditions générales de vente, le voyageur reconnait expressément avoir été préalablement informé et accepter les frais d'annulation selon les modalités ci-dessus fixées.

IMPORTANT : Tout forfait incluant un transport aérien est soumis aux conditions d'annulation générales et particulières des compagnies aériennes désignées. En cas d'annulation d'un ou de plusieurs passagers, les conditions d'annulation suivantes seront appliquées :
- Prestations terrestres, fluviales, côtières et maritimes : selon conditions générales de la société CroisiEurope.
- Transport aérien : selon conditions de la compagnie aérienne désignée visibles sur les sites web des compagnies aériennes concernées ou consultables auprès de nos services de réservation sur simple demande.

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

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

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

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

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

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

RÉDUCTIONS ENFANTS : Moins de 2 ans, les frais de repas et de logement sont offerts par CroisiEurope ; de 2 à 9 ans révolus : 20 % de réduction sur le prix de la croisière, hors excursions, transferts, vols, taxes, options et frais de dossier. Au-delà de 9 ans le tarif normal est appliqué. Ces réductions ne s'appliquent pas aux croisières de la production Visages et Fleuves du Monde. Pour la production Visages et Fleuves du Monde seules les réductions ci-après s'appliquent : Pour l'Afrique Australe : 15% de réduction sur le prix de la croisière pour 1 enfant de 7 à 14 ans partageant la chambre / cabine / bungalow avec 1 ou 2 adultes (hors vols, taxes, options, visa,...). Pour le Mékong : 20% de réduction sur le prix de la croisière pour 1 enfant de 2 à 12 ans partageant une cabine / chambre avec 1 ou 2 adultes (hors vols, taxes, options, visa, ...). Pour des raisons de sécurité, les enfants en dessous de 7 ans ne sont pas acceptés sur les destinations Afrique Australe et Inde.

RÉDUCTION CABINE TRIPLE : 30 % de réduction sur le prix de la croisière seront accordés au 3e occupant de la cabine triple hors taxes, hors vols, options et frais de dossier. Ces réductions ne s'appliquent, pas à la production Visages et Fleuves du Monde.

RÉDUCTION ANNIVERSAIRE DE MARIAGE : Sur les croisières fluviales CroisiEurope de 3 à 13 jours, Madame bénéficie d'une réduction sur sa croisière par tranche de 10 années de mariage. Ex : 10, 20, 30 ... années de mariage = 10, 20, 30 % ... de réduction. Valable uniquement pour les anniversaires de mariage **en 2025** et applicable sur présentation de l'acte de mariage ou du livret de famille. Cette réduction est uniquement valable sur le prix de la croisière, hors options et frais d'acheminement, **elle est non rétroactive, non remboursable** et n'est pas cumulable avec une autre offre. **Ces réductions ne s'appliquent pas à la production aux croisières maritimes de la production CroisiEurope et à la production Visages et Fleuves du Monde.**

OFFRES CROISIFAMILLE : Ces offres sont proposées sur une sélection de croisières définie et sont annotées dans nos brochures et sur le site internet par le logo CroisiFamille. L'offre de gratuité de la croisière (hors vol, options, taxes) s'applique pour 2 enfants maximum (jusqu'à 16 ans révolus) sur la base d'une cabine payante occupée par 1 ou 2 adultes. Au-delà, les autres enfants jusqu'à 16 ans révolus paieront 30 % du prix de la croisière (hors vol, options, taxes). Cette offre est valable sur les croisières fluviales uniquement de la production CroisiEurope et non sur les croisières maritimes de la production CroisiEurope, ni sur les séjours et croisières de la production Visages et Fleuves du Monde.

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

Pour les familles monoparentales voyageant avec deux enfants le supplément cabine individuelle est offert dans le cadre exclusivement des offres CroisiFamille pour les croisières fluviales et maritimes de la production CroisiEurope.

Concernant les croisières bénéficiant d'une offre CroisiFamille, celles-ci ne sont garanties que dans la limite d'un contingent prédéterminé de places disponibles.

En cas d'indisponibilité sur une croisière bénéficiant de l'offre CroisiFamille, le vendeur fera ses meilleurs efforts afin de proposer, sans obligation de résultat, d'autres dates sur d'autres croisières bénéficiant de la même offre.

Les offres CroisiFamille sont non rétroactives et non cumulables avec une autre offre.

OFFRE FLEXIBILITÉ : Pour votre confort et afin de vous offrir une sécurité d'esprit complémentaire nous avons créé une offre flexibilité à laquelle vous pourrez souscrire au moment de votre réservation. Cette offre, dont le tarif est développé ci-après, est non remboursable et non annulable, utilisable une seule fois par voyage, et doit être souscrite par toutes les personnes du dossier. Elle vous permettra un changement de date et de destination, aux conditions suivantes :

- Production croisières fluviales CroisiEurope (à l'exclusion des croisières dont la durée est inférieure à 3 jours / 2 nuits ainsi que les prestations à la journée) : 125 € TTC / personne modification de date possible jusqu'à 30 jours avant départ.
- Production croisières maritimes CroisiEurope : 185 € TTC / personne modification de date possible jusqu'à 30 jours avant départ.
- Production Visages et Fleuves du Monde : 250 € TTC / personne modification de date possible jusqu'à 45 jours avant départ.

La mise en application de cette offre est soumise à différentes conditions énoncées ci-après :

Le choix de la date de report devra être arrêté dès la demande de déclenchement de l'offre flexibilité. Le report de date et de destination doit intervenir dans la même production que celle initialement retenue. L'application de l'offre flexibilité engendre une annulation de la croisière réservée initialement et l'établissement d'un nouveau contrat de réservation qui sera soumis aux conditions générales de vente en vigueur à la date de l'édition du nouveau contrat.

L'offre flexibilité est indépendante de la souscription à une assurance facultative à laquelle nous vous conseillons vivement de souscrire et dont vous trouverez les conditions dans le paragraphe correspondant.

Cette offre est applicable uniquement sur la croisière, hors transport (sauf si vol affrété par CroisiEurope) et hors prestations annexes. Les modifications des pré- et post-acheminements seront soumises aux conditions et frais éventuels des fournisseurs correspondants, lesquels resteront à la charge du client.

Afin que l'Offre Flexibilité puisse être mobilisée, le solde du contrat initial devra avoir été versé par le client. La date de report devra obligatoirement avoir lieu dans la même année civile et il ne sera pas possible de souscrire à une nouvelle offre flexibilité au titre du nouveau contrat ayant donné lieu à la mise en œuvre de l'offre flexibilité initiale

Le différentiel tarifaire de la nouvelle date choisie sera appliqué sur le nouveau dossier du client. S'il est en faveur du client, un avoir sera établi au nom de ce dernier qu'il pourra utiliser sur toutes les productions durant l'année civile en cours.

PARRAINAGE : Le Parrain (ci-après le "Parrain") en cas de Parrainage d'un filleul (ci-après le "Filleul") peut bénéficier des Avantages (ci-après les "Avantages") ci-dessous sous réserve de respecter l'ensemble des conditions cumulatives suivantes :

AVANTAGES (à utiliser en une fois) :
- Réservation du Filleul (sur base cabine) comprise entre 0 € et 1 999 € = 100 € de remise pour le Parrain et 100 € de remise pour le Filleul (remise valable par cabine).
- Réservation du Filleul (sur base cabine) comprise entre 2 000 € et 3 999 € = 200 € de remise pour le Parrain et 200 € de remise pour le Filleul (valable par cabine).

• Réservation supérieure (sur base cabine) ou égale à 4 000 € = 300 € de remise pour le Parrain et 300 € de remise pour le Filleul (valable par cabine).

CONDITIONS RELATIVES AU PARRAIN :
• Le Parrain doit avoir déjà effectué une croisière CroisiEurope par le passé.
• Le Parrain peut parrainer un nombre illimité de Filleuls dans la limite de 2 Parrainages par date de croisière.
• Le Parrain ne peut utiliser qu'une seule remise liée au Parrainage par date de croisière.
• Le Parrain ne doit pas faire partie d'une agence de voyages.

CONDITIONS RELATIVES AU FILLEUL :
• Le Filleul ne doit pas avoir déjà effectué une croisière CroisiEurope par le passé.
• Le Filleul doit communiquer à CroisiEurope suffisamment d'informations pour que son Parrain puisse être identifié. À défaut d'identification suffisamment précise, le Parrainage ne sera pas possible.
• Le Filleul doit utiliser sa remise sur sa première croisière CroisiEurope.

Les Avantages attribués dans le cadre d'un Parrainage sont cumulables avec les autres offres CroisiEurope. Le Parrain et le Filleul ne pourront réclamer le remboursement (virement, espèces…) ou l'échange des Avantages. Une même cabine ne peut pas être partagée par le Parrain et son Filleul, ou par deux Filleuls.

En cas d'annulation de la croisière CroisiEurope ayant fait l'objet du Parrainage de la part du Filleul, l'Avantage du Filleul et du Parrain sera caduc et le Parrain ne pourra bénéficier d'un Avantage que lorsque son Filleul effectuera une nouvelle réservation.

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

FORMALITÉS : Les participants doivent répondre aux formalités de police et de douane en vigueur au moment du déroulement du voyage et en fonction de leur nationalité, être munis de tous les visas de séjour et de transit et des certificats sanitaires éventuellement nécessaires, ceci pour tous les pays concernés par l'itinéraire de la croisière ou du séjour. Pour les ressortissants français, nous attirons votre attention en particulier sur le fait que depuis le 1er janvier 2014, la règlementation française a prolongé la validité de la carte nationale d'identité qui est portée à 15 ans au lieu de 10 ans. Toutefois cette carte prolongée n'est pas acceptée par tous les pays. C'est pourquoi, si vous disposez d'une carte concernée par cette modification de validité, nous vous demandons de vérifier expressément auprès des ambassades des pays traversés si celle-ci est acceptée. Les ressortissants non français et de naissance étrangère doivent s'informer des formalités les concernant, auprès de leur consulat d'origine. Depuis le 15/01/2017, une Autorisation de Sortie de Territoire (AST) est nécessaire pour l'enfant mineur résidant en France et qui voyage à l'étranger seul ou sans être accompagné de l'un de ses parents. Le formulaire de sortie de territoire et les informations sur cette exigence selon la nationalité du signataire de l'AST sont disponibles sur www.service-public.fr. À l'embarquement, l'enfant mineur devra présenter, en complément de sa pièce d'identité valide, l'original du formulaire de sortie de territoire établi et signé par l'un des parents titulaire de l'autorité parentale (ou responsable légal). Le formulaire devra être accompagné de la photocopie de la pièce d'identité ou passeport valide du parent titulaire de l'autorité parentale ou (responsable légal) signataire de l'AST. Nous recommandons aux passagers de vérifier toute modification éventuelle auprès de leur agence de voyages ou des consulats, ambassades et services de santé compétents ou en consultant les sites internet suivants dont la liste est fournie à titre purement indicatif http://www.diplomatie.gouv.fr, rubrique conseils aux voyageurs ; http://www.invs.sante.fr/ et http://vosdroits.service-public.fr/. Un passager qui ne pourrait embarquer sur un vol ou se verrait refuser l'entrée dans un pays, faute de présenter les documents exigés par les autorités et mentionnés sur le contrat de vente ou la facture qu'il a signé, ne pourrait prétendre à aucun remboursement. En cas de non-conformité tous les frais encourus seront à la charge totale des clients. Dans le cas où nous établissons les documents d'entrées pour le compte du client (visa), nous le faisons sur la base des informations qui nous sont transmises. Nous ne pourrons être tenus pour responsable des conséquences quelles qu'elles soient, liées au fait que ces informations s'avéreraient erronées. Les documents demandés devront nous être adressés par **LETTRE RECOMMANDÉE AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION** dans les délais nécessaires et en ayant vérifié que leur validité est conforme aux exigences des pays concernés. Ils ne pourront être restitués que le jour du départ. Nous ne saurions être tenus pour responsables d'un retard ou de la non-délivrance par les autorités concernées. Le passager est tenu de fournir à la compagnie toutes les informations nécessaires pour permettre à cette dernière de remplir ses propres obligations en matière de sécurité.

Il est rappelé que conformément à l'article L.211-8 du Code du Tourisme, l'organisateur ou le détaillant doit notamment informer le voyageur au moyen d'un formulaire fixé par voie réglementaire, préalablement à la conclusion du contrat, des conditions de franchissement des frontières. Ces informations sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente. Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles.

L'organisateur doit également communiquer au voyageur 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.

En acceptant les présentes conditions générales de vente, le client reconnait avoir été informé par l'organisateur de l'ensemble des formalités à respecter pour le bon déroulement du séjour dans les pays visités, notamment dans le cadre de la production visages et fleuves du monde, et en particulier de celles demandées pour les enfants mineurs.

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

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

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

Tout passager présentant une incapacité physique ou psychique, des capacités restreintes de mobilité, étant atteint d'une maladie nécessitant un traitement ou une assistance médicale ou encore les femmes enceintes, doivent en informer l'agent de voyages au moment de la réservation. En effet, aucune réservation ne pourra être acceptée pour des passagers dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation à la croisière ou au séjour impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou les autres ou mettant en cause la sécurité du bateau, ou qui requièrent des modalités de soin ou d'assistance impossible à assurer à bord du bateau, notamment en raison d'infrastructures non adaptées. Certains prestataires (hôteliers, compagnies aériennes et fluviales…) peuvent exiger un certificat médical d'aptitude ou refuser l'inscription s'ils pensent ne pouvoir garantir l'assistance correspondante nécessaire pour la santé ou le bien-être du passager. La participation à tous nos voyages et aux excursions est soumise à une condition de mobilité suffisante du passager.

Si CroisiEurope le considère strictement nécessaire pour la sécurité et le confort du passager, les réservations des personnes handicapées ou à mobilité réduite seront soumises à la condition de la présence d'un accompagnant en capacité et en mesure d'assister le passager handicapé ou à mobilité réduite. Cette exigence dépend entièrement de l'évaluation de Croisieurope relatifs aux besoins du passager handicapé ou à mobilité réduite en matière de sécurité et peut varier et / ou d'un itinéraire à l'autre et / ou d'un bateau à l'autre.

Si la personne handicapée ou à mobilité réduite sollicite et nécessite une assistance particulière (soins, supervision), elle doit être impérativement accompagnée par un accompagnant capable de fournir l'assistance requise à ses frais.

Tout accident personnel, déroutement ou frais d'escale forcée perturbant le cours du voyage seraient sous la responsabilité du passager ayant caché son inaptitude.

CroisiEurope conseille le port de chaussures avec des semelles antidérapantes adaptées à la vie du bord et des excursions. Certaines vaccinations, quoique non obligatoires, peuvent être recommandées par les autorités sanitaires.

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

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

EXCURSIONS : Les excursions présentées dans la brochure sont optionnelles (sauf mention contraire).

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

Sauf mention contraire dans le programme, pour les croisières fluviales et maritimes de la production CroisiEurope, les prix des excursions optionnelles, hors forfait, sont donnés à titre indicatif, et sont garantis avec un minimum de 25 personnes par excursion. Si le nombre minimum de 25 personnes n'est pas atteint, un réajustement de tarif peut être appliqué à bord du bateau lors de la réalisation de l'excursion. En cas d'annulation d'une excursion, ou de l'intégralité des excursions, celles-ci étant optionnelles et ne pouvant être maintenues qu'avec un nombre de participants minimum comme indiqué ci-dessus, cela ne peut pas donner lieu à une annulation de la croisière du fait du client ou à un quelconque dédommagement du client par CroisiEurope.

Les excursions prévues le soir même ou le lendemain matin de l'embarquement à bord du bateau sont uniquement garanties pour les clients ayant souscrit au forfait excursions.

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

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

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

Toute perte d'objets ou tous dégâts matériels subis par le passager doivent être déclarés par écrit à bord auprès du bureau du Commissaire de Bord durant les croisières et de l'accompagnateur ou du responsable dans le cadre d'un circuit ou d'un séjour. La déclaration devra être transmise à la compagnie par le passager dans un délai de 3 jours suivant la fin du séjour.

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

En cas de perte, de livraison tardive ou de dommages de bagages dans le cadre d'un transfert aérien, il revient au passager de remplir à l'aéroport un bulletin d'irrégularités bagages auprès de la compagnie aérienne. L'original sera exigé par cette dernière pour tout traitement de réclamation.

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

RÉCLAMATIONS : Toute appréciation d'ordre subjectif sera considérée avec intérêt, mais ne pourra donner lieu à indemnisation. Si des problèmes se posaient durant le voyage, il est vivement conseillé d'en faire part immédiatement à votre accompagnateur ou commissaire de bord afin d'y apporter une solution en temps réel. En cas de non-fourniture ou non-utilisation d'une prestation locale par décision du client, aucun remboursement ne pourra intervenir. Toute réclamation doit être transmise à CroisiEurope dans un délai de 10 jours à compter de la fin du voyage, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et ceci conformément au Code du Tourisme, et sera prise en considération dans la mesure où elle a été constatée. Le client devra joindre à son courrier la fiche d'appréciations qui lui a été remise dans son carnet de voyages, en joignant tous les justificatifs concernant sa réclamation. CroisiEurope vous informe que le délai de réponse varie de 1 à 2 mois maximum suivant la durée de l'enquête menée auprès des services, hôtels ou prestataires de services nécessaire en cas de réclamation. Après avoir saisi le service qualité relations clientèle et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de maximum 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et les modalités de saisie sont disponibles sur son site : www.mtv.travel. Par ailleurs, il sera également possible de formuler une réclamation via la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil, conformément à l'article R 211-6 du Code du Tourisme.

En cas de litige entre commerçants ou sociétés commerciales, les tribunaux de Strasbourg seront les seuls compétents.

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

ANNULATION DE CROISIÈRES PAR CROISIEUROPE (article L.211-14 III du Code du Tourisme) :

1. Circonstances exceptionnelles et inévitables :
CroisiEurope se réserve le droit d'annuler les croisières pour des circonstances de force majeure, des événements climatiques ou naturels (crues et décrues, cyclone,…) ou pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de certaines prestations pour des raisons tenant à la sécurité des passagers, et ceci à tout moment avant le départ, sans autre obligation que le remboursement des sommes versées. Dans ce cas, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité complémentaire. CroisiEurope proposera au passager dans la mesure du possible une croisière de substitution de valeur équivalente. Le passager aura le droit, à son choix, de bénéficier de cette croisière de substitution ou bien d'être remboursé selon les modalités prévues dans les présentes conditions. En cas d'acceptation par le passager de la croisière de substitution, aucun remboursement ni versement d'indemnité de dédommagement n'aura lieu.

2. Du nombre de participants :
CroisiEurope se réserve le droit d'annuler l'une ou l'autre croisière en cas d'insuffisance de participants; le client ne pourra prétendre à aucune indemnité dans ce cas précis.
L'annulation pour insuffisance de participant devra être notifiée par CroisiEurope au voyageur au plus tard :
• 20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours,
• 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à 6 jours,
• 48 heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours.
Le minimum de participants est fixé à 80 personnes pour les croisières fluviales et maritimes de la production CroisiEurope pour les bateaux ayant une capacité d'accueil entre 120 et 200 passagers, avec un minimum de 50 personnes pour les bateaux ayant une capacité d'accueil entre 70 et 120 passagers, et un minimum de 15 personnes pour les croisières à bord des péniches pour les canaux de France, 40 personnes pour les croisières Mékong à bord du RV INDOCHINE, 52 personnes à bord du RV INDOCHINE II, 38 personnes à bord du LAN DIEP, 24 personnes à bord du TOUM TIOU I, 18 personnes à bord du TOUM TIOU II, 12 personnes pour l'Afrique australe ; 48 personnes pour la croisière en Inde, 90 personnes pour les croisières sur le Nil, 20 personne pour la croisière en Amazonie, 16 personnes pour la croisière Spitzberg, 25 personnes pour les extensions terrestres liées à une croisière CroisiEurope.

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

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

D'une manière générale, et c'est la loi universelle, le commandant du bateau a pour première mission la sécurité des passagers à bord. Quel que soit le bateau ou la destination, il est le seul maître à bord et peut décider, à tout moment, de dérouter le bateau ou de supprimer une escale. Le commandant peut annuler la croisière ou modifier l'itinéraire de la croisière s'il le juge opportun pour l'intérêt des passagers et la sécurité du navire. En cas d'interruption de la croisière pour des circonstances de force majeure, le client obtiendra le remboursement des jours de croisières non effectués mais ne pourra prétendre à aucune indemnité complémentaire. Au cas où de telles modifications ou annulations du voyage interviendraient, il serait fait application des articles R211-9 à R211-10 du Code du Tourisme. Des aléas éventuels (fêtes civiles ou religieuses, manifestations politiques, grèves, panne, embouteillages, modifications par les autorités gouvernementales, manifestations sportives ou toute autre raison légitime) peuvent entraîner des modifications dans les escales, les visites ou les excursions, modifications dont CroisiEurope ne peut être tenue responsable et qui ne peuvent pas engendrer de demande d'indemnité du client.

Certaines destinations sont sujettes à des conditions météorologiques et climatiques particulières. Certaines escales peuvent être inversées, écourtées ou supprimées notamment pour les raisons indiquées ci-dessus, sans donner lieu à indemnisation. Les excursions sont remboursées en cas d'annulation. Aucune autre indemnité n'est due. Une escale précise ne peut constituer le but d'un programme qui vise à découvrir une région d'une manière générale et les plaisirs de la navigation. CroisiEurope mettra néanmoins tout en œuvre pour remédier au mieux aux problèmes rencontrés.

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

TRANSPORT :
a) Modification / annulation : La forte progression du trafic aérien et ferroviaire, les événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, météorologie, pandémie, etc…) et les impératifs de sécurité font que les compagnies aériennes, ainsi que les compagnies ferroviaires, ne sont pas toujours en mesure de respecter les horaires programmés. Des retards, tant au départ qu'au retour, sont possibles, et sont indépendants de la volonté du transporteur, du tour opérateur et de l'agence de voyages, **aucune indemnisation autre que celle prévue par la législation en vigueur ne pourra être accordée,** quelles

que soient les conséquences professionnelles ou personnelles occasionnées. Il est donc recommandé au client de prévoir un délai raisonnable, en particulier au retour, en cas de correspondances ou d'engagements importants.
Des modifications d'heures et de dates, imposées par les compagnies ferroviaires ou aériennes, peuvent intervenir tant au départ qu'à l'arrivée et entraîner une diminution ou une prolongation du voyage. CroisiEurope, agissant en qualité d'intermédiaire entre l'acheteur et la compagnie ferroviaire ou aérienne s'efforcera de trouver les solutions les plus adaptées mais ne pourra être tenue pour responsable des conséquences éventuelles de ces retards ou modifications. **Aucune indemnisation ne pourra avoir lieu à ce titre sur le prix de la croisière.**
Par ailleurs, nous nous dégageons de toute responsabilité quant aux transferts aériens et ferroviaires non souscrits via le tour opérateur CroisiEurope. **Nous recommandons à nos clients effectuant un pré- ou post-acheminement par leurs propres moyens, de réserver des titres de transport modifiables ou remboursables.** Aucune annulation de croisière du fait du client liée au trafic ferroviaire ou aérien ne sera prise en compte. À titre d'information, **la plupart des compagnies aériennes ont rendu obligatoire l'enregistrement en ligne sur leur site internet la veille du vol** (à l'aller comme au retour). Il revient aux passagers de le faire dans les délais nécessaires.
Par ailleurs, CroisiEurope préconise fortement aux passagers d'effectuer ces enregistrements, même sur les compagnies pour lesquelles ce n'est pas obligatoire.
Les billets émis dans le cadre de nos programmes, ou réservés directement par le client, et non-utilisés, à l'aller ou/et au retour, ne pourront faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date et d'annulation de séjour. L'abandon de place pour emprunter un vol ou un train différent ne pourra donner lieu à remboursement du billet non utilisé, ni à prise en charge du nouveau billet.
Toute réclamation concernant un acheminement par voie aérienne ou terrestre ayant entraîné des frais éventuels (taxi, parking, hôtels, modifications de réservations, billets non modifiables, etc...) ne pourra donner lieu à aucune compensation sur place ou au retour, de même en cas d'arrivée à une gare ou un aéroport différent de celui de départ (ex : Paris Orly, Paris Roissy).

b) Pré- et/ou post-acheminements :
Pour l'organisation des circuits de pré- et ou post-acheminement "au départ de votre ville jusqu'au point de rencontre ou jusqu'à l'aéroport de départ ou d'arrivée" avec l'autocar qui effectue le voyage, nous attirons votre attention sur le fait que les transferts en autocar n'auront lieu qu'avec un minimum de 20 personnes inscrites.

Dans certains cas, un délai d'attente peut exister lors du transfert, compte tenu des aléas de la circulation ou pour des impératifs d'organisation.

Les tarifs applicables aux acheminements aériens et/ou ferroviaires vers Paris ou autres villes depuis certaines villes de résidence s'appliquent strictement selon les conditions mentionnées dans nos brochures et/ou devis (dans la limite des disponibilités dans la classe de réservation désignée).

Tous frais ou rachat de billet dus à des retards aériens ou ferroviaires lors des pré- et/ou des post-acheminements résultant de causes indépendantes de la volonté de CroisiEurope sont à la charge du client.

c) Vols affrétés : Les départs et retours de province mis en place par CroisiEurope sur ses vols spécialement affrétés sont garantis pour un minimum de 80 passagers. Dans le cas où ce minimum de participants ne serait pas atteint, CroisiEurope peut vous proposer une solution aérienne, ferroviaire ou par autocar pour rejoindre votre croisière. Cette modification de votre itinéraire de voyage en cas de suppression de l'escale en province pour les départs et les retours, pourra intervenir jusqu'à 21 jours avant votre départ. Cette modification est considérée comme mineure et vous sera signifiée sur un support durable, de manière claire et compréhensible avant votre départ.

d) Identité des transporteurs : Conformément aux articles R211-15 du Code du Tourisme, le voyageur est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté, sous forme d'une liste de 3 transporteurs maximum par tronçon. CroisiEurope ou l'agence de voyages informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s), cette information sera communiquée au plus tard 8 jours avant la date prévue au contrat de transport ou au moment de la conclusion du contrat si celle-ci intervient moins de 8 jours avant le début du voyage. En cas de modification de l'identité du transporteur, le client en sera informé, et ceci, au plus tard au moment de l'enregistrement.

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

f) Bagages : La franchise bagages est en général d'une valise de 23 kg par personne sur vols réguliers et de 18 kg sur vols affrétés. Les excédents bagages seront à régler à la compagnie lors de l'enregistrement. Le transport d'objets volumineux (fauteuils roulants, appareils respiratoires, poussettes, etc...) est à signaler lors de l'inscription et peut faire l'objet d'un supplément variable selon les compagnies aériennes. Certaines compagnies aériennes font payer les assistances aux aéroports et les prestations à bord.

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

g) Responsabilité des transporteurs : La responsabilité des transporteurs aériens est limitée par le droit national ou international qui leur est applicable, notamment les Conventions Internationales de Varsovie du 12 octobre 1929 ou de Montréal du 28 mai 1999, ainsi que par leurs propres conditions de transport que vous aurez acceptées préalablement à toute commande, et qui peuvent limiter ou exonérer la responsabilité de CroisiEurope conformément aux dispositions de l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme. En cas de retard, surréservation ou annulation de vol, la responsabilité de tous les transporteurs aériens au départ ou vers de l'Union Européenne pour les seules compagnies communautaires est régie par le Règlement UE 261/2004 du 11 février 2004 qui met à leur charge l'indemnisation forfaitaire sauf circonstances extraordinaires, et dans tous les cas l'assistance et la prise en charge des passagers.

h) Remboursement des taxes aériennes : En cas de non-utilisation du billet d'avion pour quelque cause que ce soit, les taxes aéroportuaires obligatoires sont remboursables au voyageur sur sa demande dans un délai de 30 jours et gratuitement pour toute demande en ligne. Pour toute demande de remboursement hors ligne, CroisiEurope percevra des frais correspondants à 20 % maximum du montant remboursé.

RESPONSABILITÉ DES PASSAGERS : Chaque passager (ou s'il est mineur, ses parents ou tuteurs) est responsable et s'engage à dédommager la compagnie pour tout dégât sur le mobilier, les équipements ou tout autre élément propriété du bateau, pour tout dégât dans les hôtels ou dans les avions utilisés par le passager dans le cadre de son voyage. Chaque passager (ou s'il est mineur, ses parents ou tuteurs) est responsable et s'engage à dédommager la compagnie pour toute amende ou contravention imposée à la compagnie à cause d'un acte, d'une omission ou de la violation d'une loi, qu'il s'agisse d'un acte volontaire ou non de la part du passager.

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

RESPONSABILITÉ DE CROISIEUROPE : En sa qualité d'organisateur de croisières, d'armateur et d'affréteur, les obligations de CroisiEurope sont définies par les dispositions combinées du Code du Tourisme, de celle spécifiquement applicables à la navigation du bateau affecté à la croisière et, en l'absence d'une telle loi, de celle de la loi du 15 juin 1895 sur les rapports de droit privé dans la navigation intérieure. Les articles L. 211-16 et suivants du Code du tourisme encadrent la responsabilité de l'organisateur, et les modalités d'exonération de celle-ci.

La responsabilité de CroisiEurope ne peut-être engagée que du fait de l'équipage ou du fait du bateau. Toute anomalie doit être signalée au commissaire de bord. CroisiEurope ne saurait être tenue responsable d'aucun dommage subi par les passagers à terre, lorsque ces derniers ne sont pas sous son autorité ou sa surveillance. CroisiEurope ne supporte donc aucune responsabilité en cas d'accident ou de dommage quel qu'il soit dont le passager pourrait être victime. Il appartiendra à ce dernier d'engager la responsabilité de l'opérateur local, sans possibilité de recours contre CroisiEurope. De la même manière, toutes les prestations annexes (transports, hébergements, transferts ...) réservées en complément de la croisière ne sont pas de sa responsabilité. La limitation de responsabilité de CroisiEurope pour les dommages corporels est de 2 000 000 DTS (DTS : Droits de Tirage Spécial : monnaie internationale) sur les bateaux de la flotte CroisiEurope, conformément aux règles de la Convention de Strasbourg (CLNI 2012) sur la limitation de responsabilité des propriétaires de bateaux.

OBLIGATION D'APPORTER UNE AIDE : En sa qualité d'organisateur, Croisieurope apportera dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, une aide appropriée au voyageur en difficulté conformément aux articles L.211-17-1 et R.211-11 du code du tourisme. La nature de cette aide est précisée par l'article R211-11 du code du tourisme ci-dessus reproduit.

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

En ce qui concerne la responsabilité civile professionnelle de l'organisateur de voyage, celle-ci est assurée en conformité avec les dispositions du Code du Tourisme. Le contrat souscrit auprès de Allianz couvre dans les limites de garantie par nature de dommages, par sinistre et par année d'assurance les dommages corporels à hauteur de 20 000 000 €, les dommages matériels et immatériels consécutifs à hauteur de 10 000 000 € et la responsabilité civile professionnelle à concurrence de 15 000 000 € (pour tous les dommages corporels, matériels et immatériels confondus).

Assurance responsabilité civile professionnelle : police d'assurance nr. le 62944562.

Garantie financière
Fournie par l'A.P.S.T. - 15, avenue Carnot - 75017 Paris.

ASSURANCES FACULTATIVES ET GARANTIE ASSISTANCE - RAPATRIEMENT : Les clients ont la possibilité de souscrire, par le biais du bulletin d'inscription ou du contrat de vente Voyage, un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation, dommages aux bagages, responsabilité civile vie privée à l'étranger et interruption de séjour. Les conditions générales de ces contrats d'assurance sont accessibles sur demande auprès de l'assureur. Ces contrats comportent des limites de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Aussi, les clients sont invités à les lire attentivement. En tout état de cause, seule la compagnie d'assurance concernée sera responsable envers le client relativement à l'exécution desdits contrats ; celui-ci ayant alors un lien de droit direct avec elle. En dehors de ces assurances optionnelles ou facultatives, une assurance rapatriement médical / assistance aux personnes est incluse à titre gratuit dans toutes nos croisières et voyages.

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

INFORMATION CO_2 DES PRESTATIONS DE TRANSPORT : Dans le cadre de la réduction des émissions de gaz à effet de serre, le gouvernement français a mis en place un ensemble de dispositions, notamment en matière d'affichage environnemental et de démarches éco-responsables, dont entre autres l'obligation d'informer le bénéficiaire d'une prestation de transport de la quantité de CO_2 émise pour réaliser cette prestation. Vous trouverez ces éléments sur notre site internet www.croisieurope.com.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES : Conformément aux dispositions relatives à la protection des données personnelles ("RGDP"), les renseignements fournis à CroisiEurope par son cocontractant ont pour finalité de permettre le traitement de sa commande et l'exécution des différentes prestations afférentes.

À ces fins, vos données personnelles peuvent ainsi être transférées à nos partenaires établis dans des États tiers. Nous faisons uniquement appel à des partenaires garantissant un niveau de protection conforme aux principes inscrits dans le RGDP.

Avec votre consentement, et à l'exception des données sensibles que nous collectons pour la sécurité des passagers et que nous ne transmettons en aucun cas à des tiers, ces données pourront également être utilisées pour vous adresser des offres promotionnelles ou commerciales pendant une durée de trois années (par courrier électronique ou par voie postale).

Pour ces finalités, ces informations sont susceptibles d'être stockées, traitées et transférées par CroisiEurope à des services internes de l'entreprise et à des tiers (tels que les compagnies de transport, assurances, banques, autorités douanières, prestataires réceptifs, sous-traitant, sous-traitants techniques), y compris hors de l'Union Européenne ainsi que dans des pays ne disposant pas d'un niveau de protection équivalent à celui de l'Union Européenne.

Ces tiers ne pourront toutefois accéder à ces données personnelles que pour les besoins liés à leur prestation, ou sur instruction des services internes de la société CroisiEurope pour les besoins liés aux finalités susvisées dans le strict respect de la législation applicable en matière de sécurité des données.

L'opposition du client à la collecte et au traitement de ses données, y compris au travers d'un transfert à des tiers de ses données personnelles nécessaires à la vente ou à l'exécution d'un forfait et des prestations qui en dépendent, rendrait impossible l'exécution de tout ou partie du contrat de vente par CroisiEurope.

Chaque client dispose d'un droit strictement personnel d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes aux informations le concernant qu'il pourra exercer auprès de CroisiEurope - Service Relation Clients,
12 rue de la Division Leclerc à 67000 STRASBOURG, en joignant copie d'un justificatif d'identité à sa demande écrite.

En cas de dysfonctionnement de votre demande de traitement, vous pouvez saisir le délégué à la protection des données personnelles (DPO) : dpo@croisieurope.com ; ou la CNIL (www.cnil.fr ; 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS Cedex 07)

De plus, chaque client peut s'opposer aux communications commerciales de CroisiEurope et/ou de ses partenaires en cliquant sur le lien d'opposition ou en suivant la procédure d'opposition figurant sur les e-mails ou SMS commerciaux ou en écrivant à l'adresse du Service Relation Clients mentionnée ci-dessus. D'autre part, chaque client dispose d'un droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel).

CroisiEurope effectue sur ses sites des statistiques de visites ainsi que des publicités ciblées adaptées à vos centres d'intérêt. Le site https://www.croisieurope.com explicite notre politique en matière de données personnelles et de cookies.

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

Concernant les groupes de voyageurs, c'est-à-dire plus de 20 personnes, nous invitons ceux-ci à prendre directement attache avec notre service "Groupe" afin d'être informés des disponibilités produits ainsi que des conditions générales de ventes groupe.

CroisiEurope adhère à :

SETO SYNDICAT DES ENTREPRISES DU TOUR OPERATING

STRASBOURG
12, rue de la Division Leclerc - 67080 STRASBOURG Cedex - Tél. 03 88 76 40 66 (7 jours sur 7) - strasbourg@croisieurope.com

PARIS
147, bd du Montparnasse - 75006 PARIS
Tél. 01 44 32 06 60
paris@croisieurope.com

LYON
16, quai Jean Moulin - 69002 LYON
Tél. 04 72 40 08 09
lyon@croisieurope.com

NICE
19, rue de la Liberté - 06000 NICE
Tél. 04 93 82 21 21
nice@croisieurope.com

NANTES
75, quai de la Fosse - 44100 NANTES
Tél. 02 40 69 08 17
nantes@croisieurope.com

www.croisieurope.com

IM067100025 - Alsace Croisières - CroisiEurope, 12 rue de la Division Leclerc - 67000 Strasbourg, France - S.A.S. au capital de 2 000 000€ - Numéro de TVA intracommunautaire : FR95 998 348 601 - SIRET : 998 348 601 000 43 - RCS : 76B 115 Strasbourg - Assurance RCP : Compagnie Allianz/ Draber-Neff, Espace Européen de l'Entreprise, 9, rue de la Haye, 67300 Schiltigheim - Garantie Financière : A.P.S.T. - Conditions générales et particulières de vente : se référer à la brochure CroisiEurope disponible sur demande. Ce document ne constitue pas une information précontractuelle régie par les articles L. 211-8 et suivants du Code du Tourisme et des articles R 211-3 et suivants du même code - Parution : avril 2024 - CreaStudio 2404041.