CONDITIONS GÉNÉRALES

BROCHURE INDIVIDUELLE 2023

L'inscription en agence ou sur notre site internet à l'une des croisières de notre programmation 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 ou sur notre site internet. Il est donc renvoyé pour toute précision concernant le voyage aux informations contenues dans ces brochures ou sur notre site internet. Nos brochures proposent 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.

La société ALSACE CROISIERES CROISIEUROPE SAS respecte la vie de ses utilisateurs et clients et s'engage à ce que toutes les informations qu'elle recueille, en particulier concernant ses clients et permettant d'identifier ces derniers soient considérées comme des informations confidentielles.

Conformément à la loi "informatique et libertés", vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant l'une de nos agences. En cas de dysfonctionnement de votre demande de traitement, vous pouvez saisir le délégué à la protection des données personnelles (DPO) : dpo@croisieurope.com

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES POUR LES VOYAGES À FORFAIT

Article 1 Champ d'application : Ces conditions générales sont d'application aux contrats de voyage à forfait réservés à partir du 1 juillet 2018 tels que définis par la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Article 2 Information de la part de l'organisateur et du détaillant avant la conclusion du contrat de voyage à forfait :

2.1 L'organisateur ainsi que le détaillant communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard légalement prévues ainsi que les informations mentionnées ci-après dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait :

1° les caractéristiques principales des services de voyage :
a) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuitées comprises;
b) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux et les 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, le voyageur est informé de l'heure approximative du départ et du retour;
c) la situation, les principales caractéristiques et la catégorie de l'accommodation 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 voyage à forfait;
f) lorsque cela n'est pas clair, si les services de voyage seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe;
g) la langue dans laquelle les autres services touristiques seront fournis;
h) si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite
2° le prix total du voyage à forfait et, s'il y a lieu, tous les coûts supplémentaires que le voyageur peut encore avoir à supporter;
3° les modalités de paiement
4° le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint;
5° 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;
6° la mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation;
7° des informations sur les assurances annulation et les assurances assistance

2.2 Le professionnel veille à ce que le formulaire d'information standard approprié soit fourni au voyageur.

2.3 Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Elles ne peuvent pas être modifiées, sauf par accord commun des parties contractantes.

Article 3 Information de la part du voyageur :

3.1 La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisateur et au détaillant tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.

3.2 Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et/ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 4 Le contrat de voyage à forfait :

4.1 Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait ou dans un délai raisonnable, l'organisateur ou s'il y a un détaillant, ce dernier, fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.
Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de voyage à forfait est conclu en la présence physique et simultanée des parties.

4.2 Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations visées à l'article 2 et les informations suivantes :

1° les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;
2° que l'organisateur est responsable pour la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et qu'il a un devoir d'assistance;
3° le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées;
4° le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du représentant local de l'organisateur, ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur pour demander une aide si le voyageur est en difficulté ou pour se plaindre de toute non-conformité éventuelle;
5° l'obligation pour le voyageur de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage;
6° des informations permettant d'établir un contact direct avec un mineur non accompagné ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour;
7° des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes;
8° des informations sur la Commission de Litiges Voyages et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges de l'UE;
9° des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur.

4.3 En temps utile avant le début du voyage à forfait, l'organisateur remet au voyageur :

1° les reçus,
2° les vouchers et billets nécessaires,
3° les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement, les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Article 5 Le prix :

5.1 Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité.
Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est 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, ou
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 voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou
3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

Si la possibilité d'une majoration est prévue, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés ci-dessus.

5.2 Si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

5.3 Une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie avec une justification et un calcul, sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, et ce au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait.

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

Article 6 Paiement du prix :

6.1 Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la conclusion du voyage à forfait, une fraction du prix total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.

6.2 Sauf convention contraire le voyageur paye le solde du prix au plus tard un mois avant le départ.

6.3 Dans le cas où le voyageur, après avoir été mis en demeure, resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, l'organisateur et/ou le détaillant a le droit de résilier de plein droit le contrat qui le lie au voyageur et de mettre les frais à charge de celui-ci.

Article 7 Cession du contrat de voyage à forfait :

7.1 Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat, à condition :

1° d'en informer l'organisateur et éventuellement le détaillant via un support durable comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait et
2° de supporter les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

7.2 Celui qui cède le voyage à forfait et celui qui le reprend sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur informe celui qui cède le voyage des coûts de la cession.

Article 8 Autres modifications par le voyageur :

L'organisateur et/ou le détaillant peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant d'autres modifications demandées par celui-ci et acceptées par l'organisateur et/ou le détaillant.

Article 9 Modifications au contrat par l'organisateur avant le voyage :

9.1 L'organisateur ne peut pas, avant le début du voyage à forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix à moins que :

1° l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et
2° la modification ne soit mineure, et
3° l'organisateur n'en informe le voyageur sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

9.2 Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières du voyageur qui sont confirmées ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 %, il informe le voyageur :

1° des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait;
2° du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées
3° du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur
4° du fait que si le voyageur n'a pas accepté expressément la modification proposée dans le délai visé il est automatiquement mis fin au contrat, et
5° s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de son prix.

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

9.4 Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article 9.2 et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 10 Résiliation par l'organisateur avant le voyage : 10.1 L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait :

1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :
a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;
b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours;
c) 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours, ou
2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur avant le début du voyage à forfait.

10.2 Dans ces cas l'organisateur rembourse le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

Article 11 Résiliation par le voyageur

11.1 Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage à forfait. Lorsque le voyageur résilie, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation.
Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du voyage à forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés.
En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du voyage à forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage.

11.2 Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements

effectués au titre du voyage à forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.
11.3 L'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom endéans les quatorze jours, le cas échéant diminués des frais de résiliation.

Article 12 : Non-conformité pendant le voyage
12.1 Le voyageur informe l'organisateur, sans retard de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.
12.2 Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformé ment au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela :
1° est impossible, ou
2° entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.
Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité le voyageur a droit à une réduction de prix ou un dédommagement conformément à l'article 15.
12.3 Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.
12.4 Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations, si possible de qualité égale ou supérieure.
Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage à forfait de qualité inférieure, l'organisateur octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.
Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.
12.5 Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, une réduction de prix et/ou un dédommagement.
Si le voyage à forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur le rapatriement. S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.
12.6 Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.
12.7 La limitation des coûts, visés dans 12.6, ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait.
12.8 L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter sa responsabilité si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.
12.9 Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du voyage à forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage à forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

Article 13 Responsabilité du voyageur
Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leurs préposés et/ou à leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

Article 14 Responsabilité de l'organisateur ou du professionnel
14.1 L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.
14.2 Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions stipulées dans la loi du 21 novembre 2017.

Article 15 Réduction de prix et dédommagement
15.1 Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.
15.2 Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.
15.3 Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due :
1° au voyageur ;
2° à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et que cette non-conformité revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou
3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables

Article 16 Obligation d'assistance
16.1 L'organisateur apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté notamment :
1° en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
2° en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.
16.2 L'organisateur est en droit de facturer cette assistance 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

Article 17 Procédure de plaintes
17.1 Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire le plus vite possible et de façon probante auprès de l'organisateur ou du détaillant.
17.2 Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être introduites le plus vite possible sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.
17.3 Les plaintes qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante ou qu'il était impossible de formuler sur place doivent être introduites sans retard après la fin du voyage auprès de de l'organisateur ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve.

Article 18 Procédure de conciliation
18.1 En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux.
18.2 Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.
18.3 Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un " accord de conciliation".
18.4 Conformément à la procédure décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.
18.5 L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

Article 19 Arbitrage ou Tribunal
19.1 Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échouée, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal.
19.2 Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.
19.3 L'organisateur ou le détaillant qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.
19.4 Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.
19.5 Le collège arbitral, composé paritairement rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.
Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages :
- Téléphone : 02/277 62 15 (9h à 12h)
- Fax : 02/277 91 00
- City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles
- E-mail : litiges-voyages@clv-gr.be

Fonds de garantie Voyages :
En cas d'insolvabilité financière de l'organisateur et/ou intermédiaire de voyages avec lequel vous avez conclu un contrat de voyages, vous pouvez faire appel au Fonds de Garantie Voyages, soit en vous adressant à votre intermédiaire voyages, soit en prenant directement contact avec le Fonds de Garantie de Voyages. Vous pouvez atteindre ce dernier à l'adresse suivante :
Avenue de la Métrologie 8, 1130 Bruxelles
Tél : 02/240 68 00 – Fax : 02/240 68 08 – email : info@gfg.be
Demandez les conditions générales de garantie à votre organisateur ou intermédiaire de voyages. Vous y trouverez à quelles conditions, en cas d'insolvabilité financière, vous pouvez demander le remboursement des sommes payées, ou la prolongation du voyage ou le rapatriement si le voyage a déjà commencé.
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 PARTICULIÈRES DE VENTE

VALIDITÉ : Brochure valable pour les départs du 01.01.2023 au 31.12.2023

PRIX : Nos prix indiqués en euros s'entendent par personne sur la base d'une cabine double. Ils sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur au 10 janvier 2022 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 5, § 3 de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyage à forfait, de prestations de voyage liées et de service de voyage, nos prix incluent les taxes, tous les frais, les redevances et les autres coûts supplémentaires.

Par conséquent, et conformément aux conditions générales définies par la loi du 21 novembre 2017, nous nous réservons le droit de revoir les prix communiqués dans cette brochure en cas de variation :
- Des taxes d'aéroport, des taxes passagers et taxes de séjour, dont vous trouverez le tarif connu au 10 janvier 2022 dans les programmes concernés.
- Du coût des combustibles (référence baril Brent au 10 janvier 2022 : 81 USD consultables sur le site https://investir.lesechos.fr/marches/matieres-premieres/

Cependant, CroisiEurope garantit ces tarifs 2023 jusqu'à un prix du baril de 81 USD et n'appliquera pas de révision pour les variations comprises entre 50 USD et 90 USD, 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 variations des taux de change et plus spécifiquement pour les programmes Vietnam / Cambodge, Birmanie, et Safari-croisière en Afrique australe (Namibie, Botswana, l'Afrique du Sud et Zimbabwe) - (Dollar – cours de référence au 10 janvier 2022 : 1€ = 1,13 $) ; pour le programme Safari-croisière en Afrique Australe (Afrique du Sud Botswana Namibie et Zimbabwe) - (Rands - cours de référence au 10 janvier 2022 1€=17,69 ZAR) enfin pour le programme Inde (Roupie indienne cours de référence au 10 janvier 2022 : 1€ = 83,78 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.
Toute facture non payée à son échéance porte de plein droit et sans mise en demeure un intérêt de retard de 8 % par mois.
La facture sera en outre majorée de 1,5 du montant du forfait.
CroisiEurope se réserve le droit, en cas de non-paiement des factures endéans les délais, de résilier le contrat de voyage et ce sans préjudice du droit de CroisiEurope, de réclamer des dommages et intérêts au taux conventionnel de 8% par mois.

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 êtres 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 attendus par la société dans un délai de huit jours à compter de la mise en demeure de paiement transmise par CroisiEurope.
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 inscrit 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 huit 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 inscrit 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 huit 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 Belgique.

FRAIS DE DOSSIER EN CAS DE MODIFICATIONS PAR LE CLIENT AVANT LE DEPART : Pour les croisières : Toute modification de dossier quinze jours avant le départ entraînera 50€ H.T. de frais par personne (hors frais d'envoi facturés en sus) en aucun cas remboursables et payables de suite **par carte bancaire ou virement uniquement (aucun paiement par chèque ne sera accepté).** Cependant aucune modification ne sera acceptée à moins de quatre jours avant le départ. Ces frais seront également demandés en cas de cession du contrat à un tiers. **Attention, toute modification de date de croisière est considérée comme une annulation et sera soumise aux frais d'annulation.**
Pour les 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 au billet de train. A 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 AERIENNES PAR LES CLIENTS APRES LE DEPART : Les tarifs aériens qui sont utilisés pour rejoindre les ports d'embarquement sont soumis à des conditions spécifiques de réservation et d'émission. Une fois le voyage commencé, aucune modification n'est autorisée par les compagnies aériennes et par l'armateur et aucun remboursement ne sera effectué. L'armateur ne peut subvenir à l'hébergement du passager débarqué en cours de croisière ou à la fin de la croisière.

FRAIS D'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 resiliation 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 à l'article 29 de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyage. Toute annulation doit nous parvenir par email. L'annulation notifiée en dehors de nos heures d'ouverture sera sensée avoir été notifiée le premier jour ouvrable qui suit.
2) Frais d'annulation
En cas d'annulation par le client, conformément à l'article 29 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 l'option chambre ou cabine double à usage individuel sauf si l'annulation à lieu dans les 48h du départ.
Toute annulation doit nous parvenir 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-end 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

Frais d'annulation des croisières fluviales de la production CroisiEurope week-end à thème et Marché de Noël :
- Plus de 90 jours avant la date de départ : 50€ H.T. de frais de dossier seront facturés par personnes

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 :
- A plus de 90 jours avant la date du départ : 300€ H.T. de frais de dossier seront facturés par personne
- De 90 à 61 jours : 35 % du montant total du forfait
- 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

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 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.

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.

REMBOURSEMENTS / REDUCTIONS :
Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation de voyage qui lui est transmise, de même s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son voyage (passeports, visas, carte d'identité, certificat de vaccinations....) CroisiEurope ne peut être tenue responsable d'un retard de pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non-présentation du passager au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.
Une interruption de voyage ne pourra donner lieu à une demande de remboursement ou d'avoir de quelque sorte, sauf en cas de souscription à une assurance annulation qui inclurait cette option dans ses conditions générales. Dans ce cas, le remboursement sera effectué directement par la compagnie d'assurance.
Le renoncement à l'un des services inclus dans les prestations du voyage ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement. Les réclamations portant sur d'éventuelles différences de prix ne pourront être prises en considération. La signature du contrat de réservation ainsi que le règlement de la facture par le client sous – entendent l'acceptation des tarifs et des conditions de voyage.
Il est impossible à CroisiEurope de tenir compte, après coup, de réductions ou promotions mises en place après la confirmation de voyage.
Les réductions s'appliquent sur le prix de base hors taxes 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 10 ans non révolus : 20 % de réduction sur le prix de la croisière, hors vols, hors taxes, options et frais de dossier. Les tarifs excursions ou transferts pour les enfants sont soumis aux mêmes réductions que celles de la croisière. Les excursions sont gratuites pour les enfants de moins de 2 ans. Une réduction de 20 % est appliquée sur le tarif des excursions pour les enfants de 2 à 10 ans. Et au-delà de 10 ans le tarif normal est appliqué. Ces réductions ne s'appliquent pas aux croisières de la production Visages et Fleuves du Monde, sauf pour la croisière Volga : 30% de réduction sur le prix de la croisière en cabine triple et/ou quadruple, hors vols, hors taxes, suppléments, frais de visas et de dossier. Pour l'Afrique Australe : 15 % de réduction sur le prix de la croisière pour 1 enfant de 7 à 14 ans (conditions notifiées dans l'abécédaire de la croisière) partageant la chambre / cabine / bungalow avec 1 ou 2 adultes (hors vols, taxes, options, visa, ...). Pour toutes les autres destinations de la production Visages et Fleuves du Monde, les enfants en dessous de 7 ans ne sont pas acceptés pour des raisons de sécurité.

RÉDUCTION CABINE TRIPLE : 30 % de réduction sur le prix de la croisière seront accordés au 3ème occupant en 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 sauf pour les croisières Volga pour lesquelles une réduction de 25 % sur le forfait croisière sera accordée au 3ème occupant de la cabine triple et au 3ème et 4ème occupant de la cabine quadruple, hors vols, hors taxes, options, frais de visas et de dossiers.

REDUCTION ANNIVERSAIRE DE MARIAGE : Sur les croisières fluviales CroisiEurope de 3 à 13 jours, Madame bénéficie d'une réduction sur sa croisière par tranche de 10 années de mariage. Ex : 10, 20, 30... années de mariage = 10, 20, 30 %... de réduction. Valable uniquement pour les anniversaires de mariage en **2023** 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'un adulte payant. 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 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 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 vous sera appliqué sur votre nouveau dossier. S'il est en votre faveur, un avoir vous sera établi que vous pourrez utiliser sur toutes les productions durant l'année civile en cours.

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. Ainsi, les ressortissants non belges et de naissance étrangère doivent s'informer des formalités les concernant, auprès de leur consulat d'origine. Nous recommandons aux passagers de vérifier toute modification éventuelle auprès de leur agence de voyages ou des consulats, ambassades et services de santé compétents. 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 être adressés par **LETTRE RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION dans les délais nécessaires à l'adresse ci après : CroisiEurope - Service Visas - 12, rue de la Division Leclerc - 67000 Strasbourg - France** et en ayant vérifié que leur validité est conforme aux exigences des pays concernés. Ils ne pourront être restitués que le jour du départ. Nous ne saurions être tenus pour responsable d'un retard ou de la non-délivrance par les autorités concernées. Le passager est tenu de fournir à la compagnie toutes les informations nécessaires pour permettre à cette dernière de remplir ses propres obligations en matière de sécurité.
Il est rappelé que conformément à l'article 5 § 6 de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyage, 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 CroisiEurope 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 conseillée 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 vous 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 préjudices de poursuites ou sanctions éventuelles par les autorités compétentes de l'Etat concerné et sans que la responsabilité de l'armateur ne puisse être engagée. La compagnie fluviale ne peut être tenue de rembourser les jours de croisière non effectués par le passager débarqué, ni de prendre à sa charge tous les frais occasionnés par ce débarquement.

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

EXCURSIONS : Les excursions présentées dans la brochure sont 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 optionelles 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. 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, etc…. L'armateur se réserve le droit de refuser l'embarquement à un passager les possédant. Le passager répondra de tous les dommages subis par l'armateur en raison du non – respect des obligations indiquées ci-dessus.
Toute perte d'objets ou tous dégâts matériels subis par le passager doivent être déclarés par écrit à bord auprès du bureau du Commissaire de Bord durant les croisières et de l'accompagnateur ou du responsable dans le cadre d'un circuit ou d'un séjour. La déclaration devra être transmise à la compagnie par le passager dans un délai de trois jours suivant la fin du séjour.
Sauf en cas de faute de sa part, 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. En cas de litige entre commerçants ou sociétés commerciales les tribunaux de Strasbourg seront les seuls compétents. Après avoir saisi le service qualité relations clientèle et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de maximum 60 jours, le client peut saisir la commission de Litiges Voyage, dont les coordonnées et les modalités de saisie sont disponibles sur son site : https://www.clv-gr.be/ 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 11 de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait.
ACHATS : Tous les achats effectués sur place sont sous la seule responsabilité des clients (par exemple : articles de contrefaçon et autres,…).

ANNULATION DE CROISIERES PAR CROISIEUROPE (article 30 et 31 de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyage à forfait) :

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 six jours,
- 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours,
- 48 heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux 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 personnes, avec un minimum de 50 passagers pour les bateaux ayant une capacité d'accueil entre 70 et 120 passagers, et un minimum de 15 passagers pour les croisières à bord des péniches pour les canaux de France, 130 personnes pour le bateau 4 ancres pour les croisières Volga, 150 personnes pour le bateau 3 ancres pour les croisières sur la Volga, 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, 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 Visages et Fleuves du Monde, nous réservons le droit aux commandants des bateaux, directeurs de croisières, accompagnateurs et représentants locaux, 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.
Des aléas éventuels (fêtes civiles ou religieuses, manifestations politiques, grèves, panne, embouteillages, modifications par les autorités gouvernementales, manifestations sportives ou tout autre raison légitime) peuvent entraîner des modifications dans les escales, les visites ou les excursions, modifications dont CroisiEurope ne peut être tenue responsable et qui ne peuvent pas engendrer de demande d'indemnité du client.
Certaines destinations sont sujettes à des conditions météorologiques et climatiques particulières. Certaines escales peuvent être inversées, écourtées ou supprimées notamment pour les raisons indiquées ci-dessus, sans donner lieu à indemnisation. Les excursions achetées à bord sont remboursées en cas d'annulation. Aucune autre indemnité n'est due. Une escale précise ne peut constituer le but d'un programme qui vise à découvrir une région d'une manière générale et les plaisirs de la navigation. CroisiEurope mettra néanmoins tout en œuvre pour remédier au mieux aux problèmes rencontrés.
Lorsque des modifications significatives doivent être apportées à la réservation, le voyageur informe CroisiEurope de sa décision dans les 48 heures de la communication de l'information par CroisiEurope. A défaut de réaction utile endéans le délai indiqué, le contrat sera résilié de plein droit aux frais du voyageur.

MODIFICATION DE LA CATÉGORIE OU DU NUMÉRO DE CABINE PAR L'ARMATEUR : Pour des raisons techniques ou opérationnelles, les compagnies fluviales et maritimes 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 préconisent 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 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 R. 211-15 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 huit jours avant la date prévue au contrat de transport ou au moment de la conclusion du contrat si celle-ci intervient moins de huit jours avant le début du voyage. En cas de modification de l'identité du transporteur, le client en sera informé, et ceci, au plus tard au moment de l'enregistrement.
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) Vols secs : le client peut acquérir auprès de CroisiEurope des billets de transport seuls ou "vols secs" c'est-à-dire sans prestations de séjours et de croisière. Conformément à l'article L 211-7 a) du Code du Tourisme, cette prestation isolée est exclue du régime de la vente de voyages et de séjours. Conformément à l'article L 211-17 du même Code, l'agent de voyage n'engagera sa responsabilité qu'en cas de faute qu'il aurait personnellement commise. Il ne pourra par conséquent être tenu pour responsable de l'absence de réalisation de la prestation de transport, pour quelque raison que ce soit (annulation, retard, défaillance technique, modifications des programmes, etc...), à la charge de la seule compagnie aérienne. Les conditions d'utilisation des billets de transport sont consultables sur le site internet de CroisiEurope. Pour les conditions d'annulations générales et particulières, il y aura lieu de se référer aux conditions de la compagnie aérienne réalisant la prestation de transport, consultables, soit sur le site internet de ladite compagnie aérienne, soit sur simple demande auprès de nos services. Toute réclamation devra être formulée directement auprès du transporteur dont le nom est mentionné sur le billet. CroisiEurope appliquera au client les prix fixés et appliqués par les transporteurs aériens au moment de la vente.
h) 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.
i) 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 éléments propriété du bateau, pour tout dégât dans les hôtels ou dans les avions utilisés par le passager dans le cadre de son voyage. Chaque passager (ou s'il est mineur, ses parents ou tuteurs) est responsable et s'engage à dédommager la compagnie pour toute amende ou 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 tant en sa qualité d'armateur, que d'affréteur, les obligations de CroisiEurope sont définies par les dispositions combinées du Code du Tourisme et de celle spécifiquement et de plein droit applicable à la navigation du bateau affecté à la croisière et en l'absence d'une telle loi de celle de la loi du 15 juin 1895, ainsi que les présentes conditions dont le croisiériste reconnaît avoir pris connaissance. La responsabilité de CroisiEurope ne peut-être engagée que du fait de l'équipage ou du fait du bateau. Toute anomalie doit être signalée au commissaire de bord. CroisiEurope ne saurait être tenue responsable d'aucun dommage subi par les passagers à terre : blessures, accident, pertes, irrégularités, retards, défauts de moyens de transport, etc.. imputables à des sociétés extérieures telles que les compagnies aériennes, hôtels, agences réceptives, restaurateurs, fournisseurs, ... Toutes les prestations annexes (transports, hébergements, transferts...) réservées en complément de la croisière ne sont pas de sa responsabilité. La limitation de responsabilité de CroisiEurope pour les dommages corporels est de 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 à l'article 43 de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyage à forfait. La nature de cette aide est précisée par l'article ci-dessus reproduit. Toute demande d'assistance auprès de CroisiEurope doit être adressée à CroisiEurope Belgique du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 12h (hors jours fériés) :
• Email : bruxelles@croisieurope.com
• Téléphone : 02/514.11.54 CroisiEurope s'efforce en tout temps de réagir utilement aux réclamations et/ou demandes d'assistance effectuées en cours de voyage, dès réception de celles-ci. Toutefois, le voyageur a conscience qu'en raison de circonstances telles que les décalages horaires, la prise de connaissance et le traitement des réclamations et/ou demandes n'est pas toujours immédiate.

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 de la loi du 21 novembre 2017. 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. 56004456

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 CO2 DES PRESTATIONS DE TRANSPORT :
Dans le cadre de la réduction des émissions de gaz à effet de serre, il a été 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 CO2 émise pour réaliser cette prestation. Vous trouverez ces éléments pour les croisières concernées par cette réglementation sur notre site internet www.croisieurope.be.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES : CroisiEurope collecte vos données conformément au Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (2016/679) - RGPD. Les données personnelles fournies à CroisiEurope sont nécessaires au traitement de votre réservation et sont indispensables à la gestion des prestations (article 6.1.b du Règlement). Vos données peuvent ainsi être transférées à nos partenaires établis des Etats tiers. CroisiEurope fait uniquement appel à des partenaires garantissant un niveau de protection conforme aux principes inscrits dans le RGPD. Nous ne traiterons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour vous contacter, assurer le traitement de votre demande, assurer l'exécution de nos prestations (au besoin par le recours à des sous-traitants : Cie de transports, réceptifs locaux, guides accompagnateurs, prestataire d'hébergement), réaliser des études, respecter nos obligations légales. Avec votre consentement, vos données pourront également être utilisées par CroisiEurope pour vous adresser nos offres promotionnelles ou commerciales, par courrier électronique ou postal. Par ailleurs, vos données sont également communiquées au SPF Economie et prestataires visés par- et en application de la Loi du 25 décembre 2016 relative au traitement des données des passagers qui transpose la Directive 2016/681 du 27 avril 2016 relative à l'utilisation des données des dossiers passagers pour la prévention et la détection des infractions terroristes et des formes graves de criminalité, ainsi que pour les enquêtes et les poursuites en la matière. En qualité de personne dont les données sont collectées, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de vos données, ainsi qu'un droit d'opposition à la collecte de vos données. En cas de dysfonctionnement de votre demande de traitement, vous pouvez saisir le délégué à la protection des données personnelles (DPO) : dpo@croisieurope.com en mentionnant votre nom, prénom et adresse ainsi que l'objet de votre correspondance. Vos réclamations relatives à la collecte et au traitement de vos données personnelles peuvent être adressées à l'autorité de contrôle compétente.

ATTENTION : Ce produit "individuel" n'est destiné qu'à être revendu sur le territoire belge. 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 et particulières de ventes groupe.
CroisiEurope / Alsace Croisières S.A. – Siège : rue de la Division Leclerc, 12 – F - 67080 Strasbourg Cedex
Succursale : Rue Ravenstein 56 – 1000 Bruxelles – Licence : A 5500 – OCA 49767 – TVA : BE – 0478000063 – RPM Bruxelles - FG n° 0208.1060.00/5500 - RC BRU : 660.221
Editeur responsable : Christian Schmitter

CroisiEurope adhère à :

CAT. A 5500 - 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 : BE 0478000063 - Siren : 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, France - Garantie Financière : A.P.S.T. - CreaStudio 2205070.