

Centralcruise propriétaire du site internet [www.croisiereprestige.com](http://www.croisiereprestige.com)

# Conditions Générales de Vente

Version en date du 21/03/2024

# Conditions Générales de Vente

## Table des matières

Droits Du Voyageur .....	2
Conditions de Vente : Préambule.....	5
Définitions .....	6
1. Champs d'application .....	6
2. Information précontractuelle.....	7
3. Procédure de réservation et formation du Contrat .....	8
4. Paiements .....	9
5. Prix.....	10
7. Annulation par le Voyageur.....	11
8. Annulation ou modification par CENTRALCRUISE .....	12
9. Promotions .....	13
10. Annulation par le transporteur .....	13
11. Obligations des Voyageurs .....	14
12. Transfert et pré acheminement .....	15
13. Prestations.....	15
14. Objets précieux.....	16
15. Réclamations et dénonciations .....	17
16. Responsabilité civile .....	17
17. Bloctel.....	17
18. Modification des CGV.....	17
19. Loi applicable et juridiction compétente.....	18
20. Coordonnées des organisateurs.....	22
21. Conditions de voyage par compagnie des personnes à mobilité réduite .....	24

## **Nouvelle Version en date du 21/03/2024**

Conformément aux dispositions de l'article 6 III.-1. de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, nous vous informons que le site Internet [www.croisiereprestige.com](http://www.croisiereprestige.com) est la propriété de la société CENTRALCRUISE, société par actions simplifiée au capital de 100 000 euros immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nice sous le numéro de SIREN 794 403 691, dont le siège social est situé 31 avenue Simone Veil à Nice (06200).

- Téléphone : 0422132107
- E-mail : contact (@) centralcruise.com
- Numéro TVA intracommunautaire : FR 43 794 403 691
- Assurance professionnelle : Hiscox, 19 rue Louis le Grand 75002 Paris
- Immatriculation opérateurs de voyages Atout France : N° IM006130025
- Garantie Financière : Atradius 159 rue Anatole France CS50118 92596 Levallois-Perret Cedex
- Directeur de publication : Monsieur Samir BOUCHERIM, en sa qualité de Président de la société CENTRALCRUISE.
- Hébergement : Le site Internet est hébergé par la société WISTEE SAS, au capital de 4 500 EUR, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Pontoise (95) sous le numéro suivant : B 492 274 089, le numéro de SIRET 492 274 089 00027, dont le siège social est situé au 8, rue Etienne Dolet - 95 340 PERSAN.
- Téléphone : 03 44 02 02 15
- Site Internet : <https://www.wistee.fr>
- Numéro TVA intracommunautaire : FR 92492274089

## **Droits Du Voyageur**

### **Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait (Arrêté du 1er mars 2018)**

**La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. CENTRALCRUISE et le Fournisseur seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, CENTRALCRUISE et le Fournisseur disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où ils deviendraient insolubles.**

#### **Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :**

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.
- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. CENTRALCRUISE a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de ATRADIUS. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (ATRADIUS- 159 Rue Anatole France – Cs 50118 - 92596 Levallois Perret Cedex, Mel : Dev&Exp|PortefeuillesCaution@atradius.com, Tél. : 0141058484) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de CENTRALCRUISE.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

## **Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code**

**Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. CENTRALCRUISE sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.**

**En outre, comme l'exige la loi, CENTRALCRUISE dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elle deviendrait insolvable.**

### **Droits essentiels prévus par le code de tourisme :**

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.
- Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.
- Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
- Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.
- Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. CENTRALCRUISE a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de ATRADIUS. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (ATRADIUS- 159 Rue Anatole France – Cs 50118 - 92596 Levallois Perret Cedex, Mel : Dev&Exp|PortefeuillesCaution@atradius.com, Tél. : 0141058484) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de CENTRALCRUISE.

Site internet sur lequel vous pouvez consulter le code du tourisme :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073&dateTexte=&categorieLien=cid>

## Conditions de Vente : Préambule

Les présentes **Conditions Générales de Vente** (ci-après « **CGV** »), soumises au droit français, s'appliquent aux offres de voyages proposées par la société Centralcruise (ci-après « CENTRALCRUISE »), disponibles sur le site Internet [www.croisiereprestige.com](http://www.croisiereprestige.com) (ci-après « Site »).

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

Dès lors, les présentes CGV sont également en conformité avec le Code du tourisme français qui a évolué à compter du 1er juillet 2018, suivant l'entrée en vigueur des dispositions de l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 et de son décret d'application n° 2017-1871 du 29 décembre 2017.

Le Client (ci-après « le Client ») reconnaît avoir été informé au préalable et avoir accepté que les offres de voyage proposées par CENTRALCRUISE et les contrats souscrits auprès d'elle (ci-après « les Contrats ») soient régies par les dispositions du Code du tourisme, par les présentes CGV mais aussi par les conditions particulières inscrites dans les supports durables fournis au Client par CENTRALCRUISE.

Les présentes CGV s'appliquent en complément des CGU (ci-après « Conditions générales »). Le Client déclare en conséquence avoir été informé au préalable et avoir les acceptés présentes Conditions générales, avant la conclusion du Contrat, et s'engage à les respecter.

Le défaut d'acceptation des présentes Conditions générales et particulières par le Client aura pour effet l'impossibilité de poursuivre sa réservation.

La version en vigueur des CGV est téléchargeable ici et consultable à tout moment sur le Site à partir du lien en bas du Site.

## Définitions

Les termes ci-après commençant par une lettre majuscule, au singulier ou au pluriel, sont employés dans les présentes avec la signification suivante :

**Agence de voyages** : désigne aussi bien l'organisateur de voyages ou de croisières que celui qui les commercialise, dans le cas présent CENTRALCRUISE.

**CENTRALCRUISE** : désigne la société CENTRALCRUISE, société par actions simplifiée au capital de 100 000 euros immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nice sous le numéro de SIREN 794 403 691, dont le siège social est situé 31 avenue Simone Veil à Nice (06200), représentée par son Président Monsieur Samir BOUCHERIM.

**Conditions Générales** : ensemble formé par les CGU et ces CGV qui forment un contrat entre les Utilisateurs et CENTRALCRUISE.

**Circonstances exceptionnelles et inévitables** : désigne une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

**Client** : toute personne physique âgée de plus de 18 ans et jouissant de ses pleines capacités juridiques, ou personne morale de droit privé ou public concluant un Contrat avec CENTRALCRUISE.

**Contrat** : désigne le contrat formé entre CENTRALCRUISE et le Client.

**Site** : site Internet accessible par l'Utilisateur à l'adresse URL « [www.croisiereprestige.com](http://www.croisiereprestige.com) » édité par CENTRALCRUISE et permettant d'accéder aux Services dans les conditions et modalités prévues aux présentes.

**Support durable** : tout instrument permettant au voyageur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.

**Voyage à Forfait** : désigne le voyage (croisière, circuit, voyage en train, etc.), qu'il soit ou non combiné avec un ou des vol(s) et/ou service(s) de voyages avant et/ou après.

**Voyageur** : désigne toute personne, ayant le droit de voyager, telle que mentionnée soit dans la confirmation de réservation, soit dans la facture, émise par CENTRALCRUISE.

## 1. Champs d'application

1.1 Conformément à l'article L. 211-7 du Code du tourisme, les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 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 transports n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

1.2 Conformément à l'article L. 211-2 du Code du tourisme constitue un voyage à forfait la prestation qui est :

- La combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances (transport, hébergement, location de voitures, visites, spectacles, ...)
- Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;

- Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris. Entrent dans la définition de voyage à forfaits, les services de voyage :
- Combinés par un seul professionnel dans un contrat unique, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix ;
- Qui font l'objet de contrats séparés mais sont achetés auprès d'un seul point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;
- Vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total ;
- Annoncés ou vendus sous la dénomination de " forfait " ou sous une dénomination similaire ;
- Combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage ;
- Achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque les données du voyageur sont transmises par le professionnel aux autres et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

## 2. Information précontractuelle

2.1 Conformément aux dispositions de l'article R. 211-3-1 du Code du tourisme, l'échange d'informations précontractuelles et/ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectuée par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

2.2 Le contenu du Site, les brochures, le devis et/ou l'offre ainsi que les présentes CGV constitue(nt) l'information précontractuelle visée par l'article R. 211-4 du Code du tourisme. Elles sont portées à la connaissance du Client avant tout engagement de sa part pour lui-même et les autres Voyageurs inscrits au Contrat et ont vocation à l'informer préalablement à la conclusion du Contrat du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, des conditions d'assurance, d'annulation et de modification du Contrat, des prix et des modalités de paiement ainsi que des conditions de franchissement des frontières.

2.3 Conformément aux articles R. 211-5 et L.211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que CENTRALCRUISE pourra apporter des modifications aux informations précontractuelles communiquées au Client. Le Client en sera informé de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du Contrat.

2.4 Les Clients qui bénéficieraient de la qualité de consommateurs et/ou qui pourraient invoquer le droit de rétractation prévu à l'article L221-18 du Code de la Consommation sont informés que ce droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats ayant pour objet la prestation de service d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs, conformément à l'article L221-28 12° du Code de la Consommation. Par conséquent, les Clients sont informés que l'ensemble des prestations proposées par CENTRALCRUISE sur le Site n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation.



### 3. Procédure de réservation et formation du Contrat

3.1 La réservation de croisière, hôtel, séjour et/ou billet d'avion ou de train est assurée par CENTRALCRUISE propriétaire du Site.

3.2 La demande de réservation doit être effectuée par l'intermédiaire du formulaire prévu à cet effet, entièrement remplie et signée par le Client, selon les conditions exposées par l'Agence de voyages. Elle peut également être conclue sous forme électronique.

3.3 L'acceptation des réservations est soumise à la disponibilité des places et est réalisée, par la conclusion du Contrat qui en résulte, uniquement au moment de la confirmation (éventuellement par voie électronique) de la part du transporteur ; elle est soumise à la condition suspensive du paiement par le Client. Une réservation n'est définitive qu'après confirmation de la réservation au Client par CENTRALCRUISE.

3.4 Les offres promotionnelles et les offres prévoyant des conditions privilégiées sont soumises à des limitations de temps et de disponibilité, suivant des critères fixés par le transporteur, à sa discrétion.

3.5 L'Agence de voyages, autorisée par l'organisateur et dûment immatriculée au registre prévu à l'article L. 141-3 du Code du Tourisme, conclut le Contrat avec le Client et lui délivre un exemplaire du Contrat uniquement si elle a déjà reçu de la part du transporteur la confirmation citée au paragraphe 3.3.

3.6 En cas de réservation unique effectuée pour plusieurs Voyageurs, celui qui effectue la réservation garantit qu'il possède les pouvoirs pour le compte des autres Voyageurs et assure le respect de toutes les obligations du Contrat de la part des autres Voyageur indiqués dans la réservation.

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

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

3.9 Les bébés de moins de 6 mois, à la date d'embarquement, ne sont pas admis à bord de nos navires. Pour les Grandes Croisières (Transatlantiques et Transocéaniques) et les croisières de plus de 14 nuits, l'enfant devra être âgé de plus de 12 mois.

3.10 Les navires disposent d'un nombre limité de cabines équipées pour accueillir les Voyageurs handicapés ; les zones et équipements des navires ne sont pas tous accessibles aux personnes handicapées et/ou spécifiquement équipés pour les accueillir. Les réservations des personnes handicapées seront donc acceptées en tenant compte de la disponibilité et, si nécessaire, soumises à la condition de la présence d'un accompagnateur en mesure de les assister, conformément aux dispositions du Règlement (UE) no 1177/2010.

3.11 Au moment de la signature du Contrat, le Client devra informer l'Agence de voyages de toute maladie ou handicap physique ou psychique éventuels qui pourraient exiger des formes particulières de soin ou d'assistance. Aucune réservation ne pourra être acceptée pour des Voyageur dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation au voyage impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres, ou qui requièrent des modalités de soin ou d'assistance impossibles à assurer.

3.12 Les indications concernant le voyage qui ne sont pas contenues dans les documents contractuels, dans les brochures, sur le Site ou dans d'autres médias de communication, seront fournies par l'Agence de voyages au Voyageur, en temps utile avant le début du voyage, notamment les heures de départs et d'arrivées. Lorsque le Contrat comporte des prestations de transport aérien, le vendeur fournit l'information, pour chaque tronçon de vol, telle que prévue aux articles R211-15 à R211-19 du Code du Tourisme.

3.13 Avant la souscription du Contrat, le Client devra prendre connaissance et accepter le protocole sanitaire. Le Voyageur devra également s'informer comme il se doit de la situation sanitaire et politique des lieux d'arrivée ; la souscription du Contrat implique la connaissance de ces conditions et l'acceptation d'éventuels facteurs de risque liés à ces dernières.

3.15 La réservation de croisière, hôtel, séjour et/ou billet d'avion ou de train proposée par CENTRALCRUISE est conditionnée à la signature d'un Contrat avec CENTRALCRUISE, signature pouvant être dématérialisée, et à l'acceptation des Conditions générales et particulières de vente.

## 4. Paiements

4.1 CENTRALCRUISE accepte le règlement par les moyens de paiement suivants, à la convenance du client : chèque bancaire, virement, carte bleue (MasterCard, Visa, American Express, BNP), chèque vacances, espèce. CENTRALCRUISE a fait installer sur le Site un système de paiement sécurisé Ogone assurant la sécurité totale des transactions par le cryptage de la connexion SSL.

### **Paiement en 4X sans frais par carte bancaire avec notre partenaire FLOA.**

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

FLOA se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement ; vous disposez d'un délai légal de rétractation de 14 jours. Pour en savoir plus, [cliquez ici](#).

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

4.2 Seul l'encaissement du moyen de paiement entraîne le traitement de la commande.

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

4.4 Le règlement est régi par les Conditions générales de vente de CENTRALCRUISE, du croisiériste et/ou des prestataires en charge de la commande, Voir tableaux article 7.3.

4.5 Dans tous les cas, si le règlement n'est pas intervenu dans les délais prévus au Contrat, tels qu'indiquées à l'article 8.2 des présentes CGV, ce défaut sera assimilé à une annulation du fait du Client et ce dernier sera redevable de frais d'annulation, dont le montant dépendra de la compagnie réservée, tel que prévu à l'article 7 des présentes CGV.

4.6 Le non-règlement du prix à échéance fixée au Contrat constitue en tout état de cause un manquement, faisant l'objet d'une clause résolutoire expressément mentionnée au Contrat, de nature à entraîner la résolution de plein droit du Contrat et ouvrant droit à indemnisation.

## 5. Prix

5.1 Les prix affichés sur le Site sont exprimés en euros TVA incluse et donnés à titre indicatif sous réserve de disponibilité.

5.2 Les prix n'incluent pas :

- Les frais de réservation et livraison des titres de transport (autrement que par envoi de mail)
- Les boissons (sauf indications contraires)
- Les dépenses à caractère personnel (les gratifications du personnel, les pourboires, prestations de services et forfaits à bord ou tout autre dénomination de taxe demandée par le croisiériste à la fin de la croisière, certaines taxes aéroportuaires et d'augmentation de carburant, téléphones ou autres services personnels), les repas lors d'escale ou non compris dans la formule choisie,
- Les assurances voyages et les frais de visa et vaccination, les taxes de séjour sur la France ou à l'étranger et les frais de dossier.

5.3 Les prix sont contractuels et fixés lors de l'acceptation du Contrat par le Client en fonction des éléments communiqués par ce dernier (occupation cabine, âge des participants, promotion éventuelle, formule choisie...). En conséquence aucune contestation relative au prix ne sera acceptée après l'acceptation et la demande de réservation.

5.4 Les tarifs aériens sont toujours donnés à titre indicatif et sont susceptibles d'être modifiés à la hausse comme à la baisse.

5.5 Certains tarifs avantageux sont conditionnés à la fourniture de documents ou renseignements par le client. Tout défaut de fourniture de ces derniers pourra exposer le client à une augmentation tarifaire.

## 6. Envoi des documents de voyage

6.1 Le billet de transport, qui constitue le document légitime permettant le voyage, sera remis au Voyageur après le paiement du prix dans son intégralité et sous réserve que les informations suivantes soient complétées par lui :

- Date et lieu de naissance du Voyageur ;

- Numéro, date et lieu d'émission, date d'expiration du Passeport ou de la Carte Nationale d'Identité du Voyageur, conformément à la réglementation en vigueur.

6.2 En général les documents de voyage, carte d'embarquement, billets de transport, etc. sont envoyés uniquement par mail au Client par voie électronique avant le départ. Le Client s'engage à les recevoir et à communiquer une adresse mail valide avant le départ. A la demande expresse du Client ils peuvent être adressés par voie postale, le surcote sera assumé alors par le Voyageur.

6.3 Le Voyageur s'engage à être en état de fournir tout au long de son voyage tout document dont il est censé être en possession et produire tout justificatif qui lui serait demandé.

## 7. Annulation par le Voyageur

7.1 Le Client peut annuler le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais d'annulation.

7.2 Toute demande d'annulation émanant du Voyageur doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante, la date de signature de l'accusé de réception faisant foi : CENTRALCRUISE 31 Avenue Simone 06200 NICE

7.3 Toute annulation par le Voyageur ou défaut de règlement émanant du Client à compter de la réservation entrainera la perception des frais variables en fonction de l'armateur et des frais d'agence. Merci de vous rapporter aux conditions particulières en fonction de votre réservation (tableaux ci-dessous).

- [Conditions d'annulation Aranui CentralCruise](#)
- [Conditions d'annulation Azamara Club Cruises, Celebrity Cruises, Royal Caribbean International CentralCruise](#)
- [Conditions d'annulation Costa Croisières CentralCruise](#)
- [Conditions d'annulation CroisiEurope, CroisiMer, Croisivoyages CentralCruise](#)
- [Conditions d'annulation Cruceros Australis CentralCruise](#)
- [Conditions d'annulation Cunard, Seabourn, SeaDream Yacht Club, Holland America Line CentralCruise](#)
- [Conditions d'annulation Hurtigruten CentralCruise](#)
- [Conditions d'annulation Luftner Cruises CentralCruise](#)
- [Conditions d'annulation MSC Croisières CentralCruise \(Hors Tour du Monde\)](#)
- [Conditions d'annulation MSC Croisières Centralcruise \(Tour du Monde inclus\)](#)
- [Conditions d'annulation Oceania Cruises CentralCruise](#)
- [Conditions d'annulation Crystal Cruises CentralCruise](#)
- [Conditions d'annulation Paul Gauguin Cruises CentralCruise](#)
- [Conditions d'annulation Compagnie du Ponant CentralCruise](#)
- [Conditions d'annulation Princess Cruises CentralCruise](#)
- [Conditions d'annulation Quark Expeditions CentralCruise](#)
- [Conditions d'annulation Regent Seven Seas Cruises CentralCruise](#)
- [Conditions d'annulation Sanctuary Retreats CentralCruise](#)
- [Conditions d'annulation SilverSea Cruises CentralCruise](#)
- [Conditions d'annulation Star Clippers CentralCruise](#)
- [Conditions particulières de Vente et d'annulation Ritz Carlton](#)
- [Conditions d'annulation Rivages du Monde CentralCruise](#)
- [Conditions d'annulation Norwegian Cruise Line CentralCruise](#)
- [Conditions d'annulation Celestyal Cruises](#)

- [Conditions d'annulation de Pullmantur](#)
- [Conditions d'annulation de Plein Cap Croisières](#)
- [Conditions particulières de Vente Manatee Amazon Explorer CentralCruise Croisieres.com](#)
- [Conditions d'annulation Compagnie Française de Croisières \(CFC\)](#)

Pour toutes les autres compagnies non citées ci-dessus, les frais d'annulation sont les suivants :

- Jusqu'à 356 jours du départ 30% de la prestation maritime
- De 355 jours à 210 jours 50% de la prestation maritime
- De 209 jours à 120 jours 75% de la prestation maritime
- Moins de 119 jours avant le départ 100% de la prestation maritime

7.4 En toute hypothèse, les frais de dossier, de visas, d'assurance, billets d'avions de train ou acheminement émis seront dus en intégralité.

7.5 En cas d'annulation partielle d'un ou plusieurs participants, de modification de l'occupation de la cabine, de changement ou de modification de nom des Voyageurs, de changement ou de modification de date de départ, le Client supportera les frais d'annulation de l'agence CENTRALCRUISE pour la partie maritime et 100% de frais pour la partie aérienne.

7.6 Certaines croisières ou prestations requièrent un nombre de participants minimum, CENTRALCRUISE ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable ni assumer un supplément de prix qui serait demandé au Client, dès lors que ce dernier en aura été informé préalablement.

7.7 La non-présentation du Client aux lieux et heures indiquées sur le carnet de voyage reçu par lui ; la non-fourniture des documents de voyage, billet électronique, carte d'embarquement, documents de police ou santé ou visa ou passeport ou carte d'identité ou certificat de vaccination n'entraînera aucun remboursement du voyage.

7.8 Le Client a le droit d'annuler le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des Voyageurs vers le lieu de destination. Dans ce cas, le Voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués, au plus tard dans un délai de quatorze jours après l'annulation, mais pas à un dédommagement supplémentaire.

7.9 Le Client peut conformément à l'article L. 211-11 et R. 211-7 du Code du tourisme céder son contrat, au plus tard 7 jours avant le début du voyage en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à CENTRALCRUISE et en s'acquittant solidairement avec le cessionnaire des pénalités et frais de cession éventuels relatifs à chaque compagnie maritime et prestataire. En cas de cession du contrat, il sera du, concomitamment au changement de contrat, soit par le cédant soit par le cessionnaire, des frais de changement de contrat variant selon le moment de la cession et les compagnies. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente, et ceux mentionnées dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies par CENTRALCRUISE à la demande soit du cédant soit du cessionnaire.

7.10 CENTRALCRUISE informe et conseille à tous ses Clients la souscription de contrats d'assurance couvrant l'essentiel des risques et les conséquences de l'annulation.

## 8. Annulation ou modification par CENTRALCRUISE

8.1 Si CENTRALCRUISE se trouve dans l'obligation d'annuler le voyage parce que le nombre minimum de participants prévu contractuellement n'est pas atteint ou parce que le contrat ne peut être

exécuté, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, les Clients seront remboursés l'intégralité des sommes qu'ils ont versées, sans toutefois prétendre à aucune indemnité. Si le voyage est annulé en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, les Clients seront informés dans les plus brefs délais. Si le voyage est annulé en raison du nombre insuffisant de personnes inscrites, les Voyageurs seront informés au plus tard :

- Vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- Sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- Quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durent pas plus de deux jours

8.2 Tout défaut de paiement conformément à l'échéancier contractuel prévu, contraint CENTRALCRUISE à annuler le voyage. Le Client supportera les frais d'annulation mentionnés ci-dessus (voir 7.) et ne pourra prétendre à aucune indemnité.

8.3 CENTRALCRUISE peut être amené à apporter une modification à un élément essentiel du Contrat. Si une modification essentielle du voyage (dates du séjour, hausse significative des prix, changement d'itinéraire, etc.) devait intervenir, une solution amiable serait recherchée avec le Client et la compagnie maritime. A défaut d'accord, le Client pourra résoudre le Contrat sans frais ou souscrire une nouvelle offre pour toute modification intervenue 90 jours avant le départ.

## 9. Promotions

9.1 Au cours de l'année, l'organisateur peut offrir certaines promotions dont le tarif ne figure pas sur le Site. Il ne peut être déterminé à l'avance si et dans quelles conditions de telles promotions seront mises en vente. Pour obtenir des informations à leur sujet, les Clients sont invités à consulter leur Agences de voyages ou le Site.

## 10. Annulation par le transporteur

10.1 Si le transporteur, pour quelque raison que ce soit, sauf pour un motif propre au Voyageur, notifie l'annulation du voyage objet du Contrat avant le départ, il propose au Voyageur, dans la mesure du possible, un voyage de substitution. Le Voyageur pourra, à sa convenance bénéficier de ce voyage de substitution ou être remboursé selon les modalités prévues aux paragraphes ciaprès. Le voyage de substitution proposé par le transporteur devra être d'une valeur au moins équivalente au voyage annulé ; si le transporteur n'était pas en mesure de proposer un voyage de substitution d'une valeur équivalente, le Voyageur aura droit au remboursement de la différence.

10.2 Si le transporteur annule le voyage et le Voyageur n'accepte pas de voyage de substitution, le transporteur rembourse au Voyageur, via l'Agence de voyages, l'intégralité des sommes qu'il a versées.

10.3 Dans les cas cités plus haut de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de nombre minimum de participants non atteint, le Voyageur aura droit uniquement au remboursement des sommes effectivement versées, sans toutefois prétendre à aucune indemnité.

## 11. Obligations des Voyageurs

11.1 Le Voyageur devra être muni de son passeport personnel ou d'un autre document valable et en cours de validité en fonction de sa nationalité, pour tous les pays prévus à l'itinéraire, ainsi que des visas de séjour et de transit et des certificats sanitaires éventuellement nécessaires.

Pour certaines destinations, un passeport est obligatoire, avec une date de validité de 6 mois après la date prévue de retour. Pour des destinations plus lointaines, le visa peut être obligatoire et des démarches spécifiques doivent être entreprises. Nous invitons les ressortissants hors Union Européenne à s'informer des formalités les concernant, auprès de leur consulat ou ambassade d'origine afin de pouvoir répondre aux formalités de police et de douane en vigueur dans les pays visités. Ils devront être munis de tous les visas de séjour et de transit et des certificats sanitaires éventuellement nécessaires.

11.2 Les mineurs, quels que soient leur âge, doivent obligatoirement être munis des documents d'identité nécessaires à leur nom. Le gouvernement français a décidé de prolonger la durée de validité des cartes nationales d'identité de 10 à 15 ans à compter du 1er janvier 2014 mais certains pays ne reconnaissent pas cette nouvelle disposition. Il est donc fortement recommandé, et nécessaire pour certaines destinations, d'être muni d'une carte d'identité en cours de validité lors de votre voyage.

11.3 Le Voyageur devra se comporter de manière à ne pas compromettre la sécurité, la tranquillité et la jouissance des autres Voyageurs et respecter les règles de prudence normales, ainsi que toutes les dispositions données par le transporteur, et les règlements et dispositions administratives ou législatives concernant le voyage.

11.4 CENTRALCRUISE ne peut être tenu pour responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un membre du groupe Il appartient au Voyageur de respecter les règlements intérieurs et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut, le voyage du Voyageur pourra être interrompu du fait de son comportement considéré fautif. Dans un tel cas, le Client n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à son interruption.

11.5 Il est interdit au Voyageur d'apporter à bord du navire et autres transports des marchandises, animaux vivants, armes, munitions, explosifs, substances inflammables, toxiques ou dangereuses sans autorisation écrite du transporteur.

11.6 Le Voyageur répondra de tous les dommages subis par le transporteur en raison du nonrespect des obligations indiquées **ci-dessus**. Le Voyageur répondra notamment de tous les dommages matériels provoqués, des dommages causés à d'autres Voyageur et à des tiers, ainsi que de toutes les amendes et dépenses que le transporteur ou l'Agence de voyages devrait régler aux autorités portuaires, douanières, sanitaires ou autres dans tous les pays inclus dans le voyage.

11.7 Le Voyageur est tenu de fournir au transporteur tous les documents, informations et éléments en sa possession qui sont utiles pour l'exercice du droit de subrogation de ce dernier vis-à-vis des tiers responsables de dommages éventuels dont il aurait à souffrir. Il est en outre responsable envers le transporteur du préjudice causé au droit de subrogation.

11.8 Le Voyageur est tenu de fournir au transporteur toutes les informations nécessaires pour permettre à ce dernier de remplir ses propres obligations en matière de sécurité, en particulier celles énoncées dans le Règlement UE n°2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la Protection des Personnes Physique à l'égard du traitement des données à caractère

personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après « RGPD ») et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée. La collecte des informations (y compris des images) et leur traitement seront effectués en applications des principes établis par ces textes.

11.9 Le Voyageur est tenu de participer aux exercices d'urgence que l'organisateur effectuera à bord du transport (navire, train, avion, etc.).

## 12. Transfert et pré acheminement

12.1 Quel que soient les modes de transports choisis : aériens, ferroviaires ou autre ; des retards peuvent intervenir mettant en péril le bon déroulement du voyage. Il est donc fortement conseillé au Client de prévoir des temps de correspondance suffisamment long. CENTRALCRUISE recommande de se rendre sur les lieux du départ environ 4 heures avant le départ.

12.2 CENTRALCRUISE ne pourra être tenu responsable, ni tenu d'assumer les conséquences financières d'un quelconque retard sauf pour les packages croisière + vol et ou navettes proposées par les compagnies maritimes même en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, fait du tiers ou cas fortuit.

12.3 Il est notamment rappelé que les vols charters peuvent être soumis à des retards ou être avancés jusqu'à 72 heures et ne sont jamais remboursés même partiellement en cas de non-présentation mettant en péril le bon déroulement de la croisière.

12.4 Le Client ayant choisi d'acheter lui-même ses pré acheminement et post acheminement assumera l'intégralement les conséquences et la responsabilité d'un changement horaire (notamment en cas d'annulation ou de départ décalé de la croisière). CENTRALCRUISE recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

12.5 La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des Voyageur et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de CENTRALCRUISE ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus.

12.6 Le Client s'engage à vérifier auprès de chaque compagnie intervenante les règles imposées par les compagnies, notamment concernant les bagages (poids, mesure etc). En cas de perte ou d'endommagement des bagages le Client est tenu d'en informer immédiatement le transporteur, l'assureur et l'organisateur.

## 13. Prestations

13.1 Quel que soient les prestations de pré ou post acheminement, hôtelières, agence, des croisiéristes, affréteurs, tous ces derniers conservent leur responsabilité propre. CENTRALCRUISE n'agit qu'en qualité d'intermédiaire avec le Client. Tout changement de date ou annulation de la croisière, toute prestation du voyage non consommés du fait du Client, toute demande spéciale non honorée ne saurait entraîner une indemnisation quelconque de la part de CENTRALCRUISE.



13.2 Concernant les croisières, différents types de cabines existent suivant les compagnies et les bateaux :

- Intérieures (sans hublot ni sabord)
- Extérieures (avec hublot ou sabord)
- Balcon avec balcon privatif
- Suite ou suite avec balcon

« Cabines en Garantie » (la disponibilité et le prix sont garantis, le croisiériste peut livrer cette dernière qu'au moment de l'embarquement et procéder à des changements de cabine en cours de croisière), les prix variant suivant le type de cabine choisi, l'emplacement, l'étage et la catégorie. Pour les « cabines en garantie » triple ou quadruple, étant donné le nombre limité de cabines de ce type, le Passager pourra se voir attribuer deux cabines.

Les cabines triples, quadruples, ou quintuples sont souvent équipées de lits hauts ou d'appoint ; les cabines doubles sont soit avec lit marital ou deux lits séparés et offrent généralement un espace plus restreint que dans une chambre d'hôtel.

Le croisiériste a le droit d'attribuer une autre cabine au Passager, pour autant qu'elle présente des caractéristiques similaires. Dans ce cas, s'il y a un changement d'hébergement pour une cabine moins chère, les Passagers concernés par ce changement auront droit à un remboursement de la différence de prix, selon les tarifs en vigueur.

13.3 Les horaires et les itinéraires d'un voyage sont toujours donnés à titre indicatif et informatifs et peuvent faire l'objet d'un changement par l'armateur ou le commandant au dernier moment pour des raisons sécuritaires, météorologiques ou autres. Les dispositions relatives à la croisière sont prises plusieurs mois à l'avance par l'armateur. Très occasionnellement, il peut être nécessaire de les modifier ; par conséquent, la Société se réserve expressément le droit de modifier les dispositions relatives à la croisière ou au forfait touristique, si de tels changements s'avèrent nécessaires ou souhaitables pour des raisons opérationnelles, commerciales ou de sécurité.

13.4 Toute prestation réservée, payée et non utilisée du fait du transporteur ne donnera droit à aucun remboursement même partiel par CENTRALCRUISE. De même toute prestation réservée et payée en dehors du contrat de voyage stricto-sensu n'engage que la responsabilité du prestataire organisateur.

13.5 Le commandant de bord dispose d'un pouvoir de police qui lui permet de refuser l'accès à un Voyageur qu'il jugerait ne pas être en état de faire, continuer, ou finir son voyage (état de santé physique ou psychique, grossesse...). Le commandant peut à sa discrétion moduler les horaires d'escales, modifier l'itinéraire ou carrément procéder à l'annulation de telle étape. De même le responsable d'un club de plongée peut refuser de façon discrétionnaire à un plongeur Voyageur l'accès à la prestation de plongée. Aucun dédommagement ne peut être demandé à CENTRALCRUISE.

## 14. Objets précieux

14.1 Le transporteur met à disposition du Voyageur un service de coffre-fort ; le transporteur décline toute responsabilité pour les sommes en liquide, les documents, les bijoux et autres objets de valeurs conservés ailleurs que dans le coffre-fort.

## 15. Réclamations et dénonciations

15.1 Le Voyageur est tenu de communiquer impérativement pendant son voyage à CENTRALCRUISE toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L 211-16 du Code du Tourisme, en appelant le numéro (+33) 04 22 13 21 07.

15.2 Nous demandons à nos Clients de bien vouloir nous transmettre leurs observations relatives au déroulement de leur voyage dans les 30 jours suivant leur retour. Dans le cas d'un litige, nous demandons à nos Clients de nous envoyer dans un délai de 30 jours une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse postale suivante : Centralcruise, 31 Avenue Simone Veil 06200 Nice – ou par courriel à : [serviceclients@centralcruise.com](mailto:serviceclients@centralcruise.com) - exposant clairement le motif de la réclamation et le préjudice subi. CENTRALCRUISE examinera promptement et en bonne foi les réclamations présentées et s'emploiera dans la mesure du possible à une résolution à l'amiable, rapide et équitable.

15.3 Toute vol, perte, détérioration d'effets personnels doivent faire l'objet d'une déclaration auprès des autorités compétentes de l'hôtel, du transporteur, de la police. CENTRALCRUISE ne saurait être tenue responsable de ces dommages.

15.4 En cas de litige le Client s'adressera en priorité à son conseiller et au service clients afin de trouver une solution amiable avec la compagnie.

15.5 Médiateur du Tourisme et du Voyage : CENTRALCRUISE souhaite informer ses Clients qu'ils ont la possibilité, uniquement après avoir saisi le service client de CENTRALCRUISE et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, de saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

## 16. Responsabilité civile

16.1 « Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat » conformément à l'article L. 211-16 du Code du Tourisme et « sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté », conformément à l'article L. 211-17-1 du Code du Tourisme.

16.2 La responsabilité civile professionnelle souscrite par CENTRALCRUISE ne saurait dispenser le Client de la souscription d'un contrat d'assurance couvrant sa propre responsabilité notamment de ses enfants et toute chose dont il aurait la garde.

## 17. Bloctel

17.1 Selon l'article L.223-2 du code de la consommation, il est rappelé que le consommateur peut user de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

## 18. Modification des CGV

18.1 Les présentes CGV pourront subir des modifications de la part de CENTRALCRUISE. Dans ce cas, une mise à jour des Conditions Générales sera effectuée sur le Site, ces mises à jour prévaudront sur les précédentes. La modification des CGV ne pourra avoir pour effet de modifier les conditions d'exécution des contrats conclus avant ladite modification.

## 19. Loi applicable et juridiction compétente

19.1 Le présent Contrat est régi par le droit français.

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

19.3 En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat, seuls les tribunaux situés dans le ressort du siège social de CENTRALCRUISE sont compétents. CODE DU TOURISME Conformément aux dispositions de l'article R. 211-12 du Code du Tourisme, les textes des articles R. 211-3 à R. 211-11 figurent sur les contrats d'inscription et sont repris dans la présente brochure.

Article R211-3 du Code du tourisme : 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 du Code du tourisme : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

### **Article R211-4 du Code du tourisme :**

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

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

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

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

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

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

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

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

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

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès. En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

#### **Article R211-5 du Code du tourisme :**

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. 2119.

#### **Article R211-6 du Code du tourisme :**

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

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

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16

et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

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

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

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

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

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

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11. En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

#### **Article R211-7 du Code du tourisme :**

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

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

#### **Article R211-8 du Code du tourisme :**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

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

**Article R211-9 du Code du tourisme :**

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 du Code du tourisme :**

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

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

**Article R211-11 du Code du tourisme :**

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

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

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

## 20. Coordonnées des organisateurs

### **MSC Croisières**

16, Avenue Eugène Pittard CH-1206 Genève, Suisse.

### **Costa Croisières**

Piazza Piccapietra 48 16121 gènes Italie

### **Ponant**

408 avenue du Prado 13008 Marseille France

### **Royal Caribbean International, Celebrity, Azamra et Silversea**

Royal Caribbean Group 1050 Caribbean Way Miami, FL 33132-2096

### **Norwegian Cruise Line**

7665 Corporate Center Dr, Miami, Florida 33126, USA.

### **Hurtigruten**

Fredrik Langes Gate 15 Troms Tromsø Norway

### **Rivages du Monde**

19 rue du Quatre-Septembre – 75002 Paris

### **Aranui**

P.O. Box 220 Papeete, Tahiti

### **Croisieurope**

12, rue de la Division Leclerc – F-67000 STRASBOURG

### **Holland America Lines**

450 3rd Ave W, Seattle, WA 98119, États-Unis

### **Cunard**

Carnival House, 100 Harbour Parade, Southampton, Hampshire, United Kingdom SO15 1ST

### **Princess Cruises**

24305 Town Center Dr Santa Clarita, CA, 91355-4999 United States

### **Oceania Cruises**

7665 Corporate Center Drive; Miami, Florida 33126

**Celestyal**

11 Lemesou Avenue, 2112 Nicosia, Cyprus

**StarClippers**

4, rue de la Turbie, 98000 Monaco

**Regent Seven Seas Cruises**

7665 Corporate Center Drive Miami, FL 33126 USA

**Plein Cap**

251 route de la colle, 06270 Villeneuve-Loubet

**Seabourn Cruise Line**

450 3rd Ave W Seattle, WA 98119 United States

**Variety Cruises**

House 214-216 SYNGROU AVENUE, 17672 ATHENS – GREECE

**Paul Gauguin Croisieres**

408 avenue du Prado 13008 Marseille France

**Cruceros Australis**

Av. El Bosque Nte. 0440, Piso 11 Of.1103 Las Condes Chili

**SeaDream Yacht Club**

Pustutveien 18 NO-1396 Billingstad, Norway

**Crystal Cruises**

11755 Wilshire Blvd Suite 900 Los Angeles, CA 90025 United States

**Luftner Cruises**

56 Amraser See St, Innsbruck, Tyrol, 6020, Austria

**Quark Expéditions**

3131 Elliott Ave Ste 250, Seattle, Washington, 98121, United States

**Sanctuary Retreats**

101 St Martin's Ln, London, Greater London, WC2N 4AZ, United Kingdom

**Disney Cruise Line**

200 Celebration Pl Celebration, FL 34747. United States

**Carnival Cruise**



3655 NW 87th Avenue. Miami, FL. 33178 U.S.A

**Manatee Amazon Explorer**

Gaspar de Villarroel 40-43, Ritz Plaza Bldg. Quito; Pichincha Equateur

**Ritz-Carlton Yacht Collection**

2601 S Bayshore Dr, Coconut Grove, FL 33133 U.S.A

**Grands Espaces**

2 rue Kellermann 59100 Roubaix France

**Grand Nord Grand Large**

30 rue Saint-Augustin - 75002 Paris

**Voyages d'exception**

77 Rue du Charonne, 75011 PARIS

**Explora Journeys**

Avenue Eugene Pittard, 16, 1206 Geneva (Switzerland)

**Windstar Cruises**

2101 4th Avenue Suite 210 Seattle, WA 98121, U.S.A

**CFC - Compagnie Française de Croisières**

90 Rue de Rome, 13006 Marseille

**Exploris**

60 Boulevard du Maréchal Juin – 44100 Nantes – France

**Aurora Expéditions**

35 Buckingham St Se 12 L 2, Surry Hills, New South Wales, 2010, Australia

## 21. Conditions de voyage par compagnie des personnes à mobilité réduite

MSC Croisières :

MSC Croisières et son personnel s'efforcent en permanence de fournir le meilleur service possible à tous les clients, y compris ceux à mobilité réduite.

Par ailleurs, chaque passager doit pouvoir être autonome ou voyager accompagné d'une personne apte lui fournir toute l'assistance nécessaire autant à bord qu'à terre. Les passagers nécessitant un fauteuil roulant devront voyager avec leur équipement personnel et veiller à ce qu'il ne soit pas trop large et pliant.

Il est important de noter que tous les ports ne sont pas équipés pour accueillir les passagers à mobilité réduite. Les escales peuvent être accessibles de différentes façons : passerelle avec rampe d'accès, série de marches, chaloupes, installations à terre inadaptées...

#### Costa Croisières :

En particulier, nous offrons les services suivants sur demande :

Cabines spécialement équipées

Dispositif téléphonique pour malentendants

Embarquement de votre chien-guide

Marques et inscriptions en braille dans les ascenseurs et sur les portes des cabines

Transfert privé au port (payant)

Par ailleurs, chaque passager doit pouvoir être autonome ou voyager accompagné d'une personne apte lui fournir toute l'assistance nécessaire autant à bord qu'à terre. Les passagers nécessitant un fauteuil roulant devront voyager avec leur équipement personnel et veiller à ce qu'il ne soit pas trop large et pliant.

Il est important de noter que tous les ports ne sont pas équipés pour accueillir les passagers à mobilité réduite. Les escales peuvent être accessibles de différentes façons : passerelle avec rampe d'accès, série de marches, chaloupes, installations à terre inadaptées...

#### Ponant :

Nos Sisterships, PONANT EXPLORERS et Le Commandant Charcot ont été pensés pour accueillir des passagers à mobilité réduite :

Cabines spécialement conçues ;

Rampes d'accès permettant un déplacement aisé dans les parties communes ;

Affiches, signalétique et numéros de cabines traduits en braille.

Malgré ces aménagements, chaque passager doit pouvoir être autonome ou voyager avec un proche pouvant lui porter toute l'assistance nécessaire au cours de son voyage. Si une personne n'était pas jugée suffisamment apte à voyager en toute sécurité, la compagnie se réserve le droit de refuser son embarquement. Les débarquements en zone difficile ou en Zodiac® sont soumis à l'approbation du Commandant, toujours dans un souci de bien-être et de sécurité du passager.

#### Royal Caribbean International :

Tous nos navires sont équipés pour pouvoir accueillir des passagers en fauteuil roulant ou à mobilité réduite.

Par ailleurs, chaque passager doit pouvoir être autonome ou voyager accompagné d'une personne apte lui fournir toute l'assistance nécessaire autant à bord qu'à terre. Les passagers nécessitant un fauteuil roulant devront voyager avec leur équipement personnel et veiller à ce qu'il ne soit pas trop large et pliant.

Il est important de noter que tous les ports ne sont pas équipés pour accueillir les passagers à mobilité réduite. Les escales peuvent être accessibles de différentes façons : passerelle avec rampe d'accès, série de marches, chaloupes, installations à terre inadaptées...

#### Celebrity Cruises :

Au moment de la signature du Contrat, le Client devra informer l'Agence de voyages de toute maladie ou handicap physique ou psychique éventuels qui pourraient exiger des formes particulières de soin ou d'assistance. Aucune réservation ne pourra être acceptée pour des Voyageur dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation au voyage impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres, ou qui requièrent des modalités de soin ou d'assistance impossibles à assurer.

#### Azamara :

Au moment de la signature du Contrat, le Client devra informer l'Agence de voyages de toute maladie ou handicap physique ou psychique éventuels qui pourraient exiger des formes particulières de soin ou d'assistance. Aucune réservation ne pourra être acceptée pour des Voyageur dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation au voyage impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres, ou qui requièrent des modalités de soin ou d'assistance impossibles à assurer.

#### Silversea :

Au moment de la signature du Contrat, le Client devra informer l'Agence de voyages de toute maladie ou handicap physique ou psychique éventuels qui pourraient exiger des formes particulières de soin ou d'assistance. Aucune réservation ne pourra être acceptée pour des Voyageur dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation au voyage impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres, ou qui requièrent des modalités de soin ou d'assistance impossibles à assurer.

#### Norwegian Cruise Line :

Au moment de la signature du Contrat, le Client devra informer l'Agence de voyages de toute maladie ou handicap physique ou psychique éventuels qui pourraient exiger des formes particulières de soin ou d'assistance. Aucune réservation ne pourra être acceptée pour des Voyageur dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation au voyage impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres, ou qui requièrent des modalités de soin ou d'assistance impossibles à assurer.

#### Hurtigruten :

Norvège:

Nous sommes heureux d'accueillir les passagers à mobilité réduite à bord de nos navires car ils sont tous équipés d'au moins une cabine destinée aux voyageurs en fauteuil roulant (excepté le MS Lofoten). Les passagers se déplaçant en fauteuil roulant doivent apporter leur propre fauteuil pliable de taille standard et doivent être accompagnés d'un assistant. Les ports norvégiens sont équipés

d'une rampe d'accès pour l'embarquement et le débarquement. Les excursions ne sont pas spécifiquement adaptées aux personnes ayant des difficultés à marcher. Il est essentiel que nous soyons informés des besoins spéciaux de vos clients au moment de la réservation afin de nous permettre de prendre les dispositions nécessaires et leur assurer un voyage confortable.

#### Croisières d'Expédition:

Le MS Fram et le MS Midnatsol sont équipés pour accueillir les passagers en fauteuil roulant. Les personnes nécessitant une assistance spéciale doivent être accompagnées. La coupée du bateau est le seul moyen pour embarquer et débarquer en fauteuil roulant. Dans les ports où les conditions de marée ou d'autres circonstances imposent l'utilisation d'une passerelle portable, ou lors de débarquements en bateaux polaires, les fauteuils roulants ne peuvent pas être débarqués. L'embarquement et le débarquement à Kangerlussuaq/Groenland s'effectuent par bateau pneumatique polaire et par conséquent les voyages débutants et se terminant à Kangerlussuaq ne sont malheureusement pas adaptés aux personnes en fauteuil roulant.

#### Rivages du Monde :

Le Voyageur garantit qu'il est autonome et apte à voyager, au regard du programme et de l'itinéraire de la Croisière envisagée, et que sa conduite ou son état n'affectera pas la sécurité ou le confort du navire et des autres Voyageurs, en accord avec les lois internationales, européennes et nationales. RDM et le Transporteur pourront lors de la Réservation, et s'ils l'estiment nécessaire, exiger la présence d'une personne accompagnante capable de fournir l'assistance nécessaire à la personne handicapée ou à mobilité réduite, ou proposer une Croisière en remplacement. Compte tenu des difficultés inhérentes à certaines de nos Croisières, RDM attire l'attention des Voyageurs en situation de maladie ou handicap, physique ou psychique, sur leur devoir de consulter un médecin afin de s'assurer de leur capacité à entreprendre la Croisière. Tout Voyageur dont la condition physique et/ou psychique pourrait affecter son aptitude à entreprendre la Croisière doit en informer le Vendeur et présenter un certificat médical au moment de la Réservation ou bien avant la date de départ si l'affection intervient après la date de Réservation. A défaut pour le Voyageur d'avoir rempli son obligation d'information préalable quant à son état de santé, RDM, le Commandant du navire et les Transporteurs se réservent le droit de lui refuser l'embarquement dès lors que son état de santé ne serait pas compatible avec les règles de sécurité applicables et réglementations propres à la zone de navigation ou nécessiterait des soins que RDM ou le Transporteur ne seraient pas en mesure de fournir ou si la conception du navire, les infrastructures et les équipements des ports, rendent l'embarquement ou le débarquement ou le transport du Voyageur concerné impossible dans des conditions de sécurité satisfaisantes, pour sa propre sécurité ou la santé et la sécurité des autres Voyageurs et membres d'équipages. Lorsqu'un Voyageur se voit refuser le droit à l'embarquement en raison de son inaptitude à entreprendre la Croisière, ni RDM, le Transporteur, ou le Vendeur ne sont tenus responsables envers le Voyageur n'ayant pas remplis son obligation d'information. En application du Règlement Européen n°1107/2006 du 05/07/2006, RDM fait ses meilleurs efforts pour garantir l'accessibilité des navires aux personnes handicapées ou à mobilité réduite et s'engage à informer et conseiller le Voyageur, personne handicapée ou à mobilité réduite, dans la mesure où le Voyageur en fait la demande expresse lors de la Réservation. Toute pathologie exigeant la prise d'un traitement et/ou d'un suivi médical et/ou l'utilisation d'un équipement médical, devra être portée à la connaissance du Vendeur, au moment de la Réservation ou, si la maladie survient après la Réservation, dès qu'elle est connue et au plus tard avant la date de départ, afin de permettre à RDM de confirmer que le Voyageur pourra entreprendre la Croisière et les Prestations prévues. Le Voyageur est responsable de tout traitement médical pour lui et les Voyageurs sous sa responsabilité légale. Tout Voyageur doit s'assurer qu'il dispose d'une couverture d'assurance médicale adaptée.

Dans l'hypothèse d'un risque épidémique, les Transporteurs, l'Organisateur de la Croisière, le Commandant du navire, ou toute autorité administrative, peuvent imposer un questionnaire médical au Voyageur ainsi qu'un test de dépistage avant l'embarquement et/ou le débarquement effectif du Voyageur, ainsi qu'à chacune des escales du navire. Certains débarquements s'effectuent en chaloupe et certaines excursions en bateau pneumatiques et, peuvent ne pas convenir aux personnes à mobilité réduite ou ayant un handicap. RDM attire l'attention du Voyageur sur sa nécessaire aptitude à pouvoir accéder par ses propres moyens à la chaloupe ou au bateau pneumatique en toute sécurité.

#### Aranui :

Au moment de la signature du Contrat, le Client devra informer l'Agence de voyages de toute maladie ou handicap physique ou psychique éventuels qui pourraient exiger des formes particulières de soin ou d'assistance. Aucune réservation ne pourra être acceptée pour des Voyageur dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation au voyage impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres, ou qui requièrent des modalités de soin ou d'assistance impossibles à assurer.

#### Croisieurope :

CroisiEurope accueille des passagers à mobilité réduite et s'efforce de leur faciliter l'accès aux lieux de convivialité à bord et aux excursions proposées. Avant toute réservation, notre compagnie invite ces personnes à mentionner leurs besoins spécifiques à l'un de nos agents, afin que leur soit proposé le bateau le plus adapté.

Les personnes à mobilité réduite ou éprouvant des difficultés à se déplacer peuvent bénéficier de cabines adaptées sur certains bateaux de notre flotte.

A noter que nos bateaux à trois niveaux possèdent des ascenseurs qui permettent d'accéder aux différents ponts, ainsi qu'à la salle à manger, au salon et aux toilettes adaptées aux personnes handicapées.

Nos bateaux à 2 ponts, quant à eux, sont pensés en terme d'agencement de façon à avoir les installations communes (restaurant, salon-bar, réception) sur un seul et même niveau : le pont principal, disposant également de cabines.

Certaines de nos excursions peuvent susciter des difficultés pour les personnes à mobilité réduite (marche durant plusieurs heures, revêtements au sol déstabilisant, dénivelé, ...), la participation aux excursions ainsi qu'au voyage est soumise à une condition de mobilité de suffisante du passager.

Nous vous invitons à contacter pour tous compléments d'information.

#### Holland America Lines :

D'une manière générale, toutes les nouvelles unités disposent de cabines accessibles aux personnes à mobilité réduite. Néanmoins, ces cabines sont en nombre limité. Il faudra donc nous en faire la demande lors de la réservation initiale.

Par ailleurs, chaque passager doit pouvoir être autonome ou voyager accompagné d'une personne apte lui fournir toute l'assistance nécessaire autant à bord qu'à terre. Les passagers nécessitant un

fauteuil roulant devront voyager avec leur équipement personnel et veiller à ce qu'il ne soit pas trop large et pliant.

Il est important de noter que tous les ports ne sont pas équipés pour accueillir les passagers à mobilité réduite. Les escales peuvent être accessibles de différentes façons : passerelle avec rampe d'accès, série de marches, chaloupes, installations à terre inadaptées...

#### Cunard :

D'une manière générale, toutes les nouvelles unités disposent de cabines accessibles aux personnes à mobilité réduite. Néanmoins, ces cabines sont en nombre limité. Il faudra donc nous en faire la demande lors de la réservation initiale.

Par ailleurs, chaque passager doit pouvoir être autonome ou voyager accompagné d'une personne apte lui fournir toute l'assistance nécessaire autant à bord qu'à terre. Les passagers nécessitant un fauteuil roulant devront voyager avec leur équipement personnel et veiller à ce qu'il ne soit pas trop large et pliant.

Il est important de noter que tous les ports ne sont pas équipés pour accueillir les passagers à mobilité réduite. Les escales peuvent être accessibles de différentes façons : passerelle avec rampe d'accès, série de marches, chaloupes, installations à terre inadaptées...

#### Princess Cruises :

Princess propose une sélection de cabines offrant un espace complet pour les fauteuils roulants. De plus, ces cabines comprennent une douche accessible en fauteuil roulant équipée de barres d'appui et d'une banquette rabattable, un placard facile d'accès et un bureau accessible.

#### Oceania Cruises :

D'une manière générale, toutes les nouvelles unités disposent de cabines accessibles aux personnes à mobilité réduite. Néanmoins, ces cabines sont en nombre limité. Il faudra donc nous en faire la demande lors de la réservation initiale.

Par ailleurs, chaque passager doit pouvoir être autonome ou voyager accompagné d'une personne apte lui fournir toute l'assistance nécessaire autant à bord qu'à terre. Les passagers nécessitant un fauteuil roulant devront voyager avec leur équipement personnel et veiller à ce qu'il ne soit pas trop large et pliant.

Il est important de noter que tous les ports ne sont pas équipés pour accueillir les passagers à mobilité réduite. Les escales peuvent être accessibles de différentes façons : passerelle avec rampe d'accès, série de marches, chaloupes, installations à terre inadaptées...

#### Celestyal :

Si vous souffrez d'un handicap physique ou de mobilité réduite, nous vous prions de nous fournir au moment de la réservation des informations complètes et détaillées sur votre handicap. Un questionnaire médical vous sera envoyé par notre Service réservations qui nous aidera à évaluer correctement vos besoins et vous assigner une cabine qui rendra votre voyage le plus confortable possible.

Nous ferons toujours de notre mieux pour accueillir, satisfaire et répondre aux exigences, besoins et souhaits de nos passagers, qu'ils soient médicaux, alimentaires ou autres. Celestyal Cruises se

réserve toutefois le droit de refuser d'accepter une réservation ou une personne handicapée ou à mobilité réduite à bord si nous pensons que nous ne pouvons assurer le transport et le séjour en toute sécurité de cette personne.

Si nous pensons qu'il pourrait y avoir un problème de sécurité pour vous ou pour votre compagnon de voyage, Celestyal Cruises se réserve le droit de suggérer que le passager ayant des problèmes de santé ou de mobilité bénéficie de l'assistance d'une personne qui sera chargée de gérer l'ensemble des besoins et exigences de ce passager. Si vous ou votre compagnon de voyage exige des soins ou une supervision personnelle, les modalités doivent être organisées par vous ou votre compagnon de voyage à vos frais. Aucun navire ou membre de l'équipage Celestyal Cruises ne peut fournir des soins ni se charger de la supervision de qui que ce soit, et nous ne pouvons fournir aucune forme de soins médicaux pour une maladie physique ou psychiatrique.

Si vous ou la personne avec qui vous partagez votre cabine exige un siège spécial ou un aménagement de sièges spéciaux pendant les repas, veuillez nous en informer à l'avance. Si vous ou votre compagnon/compagne de voyage doit utiliser un appareil spécial lors de votre croisière, vous devez nous en informer avant de réserver votre croisière, pour vous assurer que nous serons en mesure d'assurer la sécurité du transport et l'installation de cet équipement (à condition qu'il soit adapté à la taille de votre cabine). Cela est également valable pour les personnes qui voyagent avec un chien d'aveugle convenablement dressé et certifié. Veuillez noter que les chiens d'aveugle doivent être certifiés et avoir fait tous les vaccins nécessaires. Leurs propriétaires devront avoir tous les documents de voyage mis à jour. Tous les documents doivent être présentés à notre compagnie au moment de la réservation.

Nous disposons d'un nombre limité de cabines adaptées aux personnes invalides ou dont la mobilité est réduite. Veuillez également noter que toutes les zones de nos bateaux ne sont pas accessibles ou équipées pour, les passagers à mobilité réduite. Compte tenu de ces restrictions, les réservations pour ces passagers dépendent de la disponibilité de l'hébergement adapté à bord. Dans l'éventualité où Celestyal Cruises le juge nécessaire, l'assistance d'une personne capable de prodiguer des soins au passager à mobilité réduite peut être requise pour la durée de la croisière sélectionnée. Tous les frais associés relèvent de la responsabilité du passager. Nos bateaux peuvent accueillir des fauteuils roulants de taille normale et les passagers doivent apporter le leur. Celestyal Cruises dispose de fauteuils roulants uniquement réservés aux urgences sur ses navires.

Celestyal Cruises n'a aucune obligation d'organiser d'autres activités à bord ou à terre pour les passagers handicapés ou dont la mobilité est compromise. Celestyal Cruises n'est en aucun cas responsable de l'incapacité partielle ou totale de ces passagers à participer à des activités annoncées ou aux excursions à terre pendant la croisière.

Veuillez noter: pour des raisons de sécurité, les passagers voyageant en fauteuil roulant risquent de ne pas pouvoir avoir accès dans les ports où le service d'embarcation intermédiaire est nécessaire.

#### StarClippers :

Star Clippers se réserve à tout moment le droit de refuser d'accepter ou de garder tout participant à la croisière. Les passagers handicapés physiquement et ayant besoin d'assistance devront en informer la compagnie au moment de la réservation et l'accompagnement par une personne valide est recommandé.

La société Star Clippers a le droit de refuser l'embarquement à toute personne qu'elle estime inapte physiquement ou mentalement à voyager ou pouvant nécessiter des soins ou une attention

dépassant ceux que la société Star Clippers peut raisonnablement fournir (là où il est impossible de les porter pour des raisons de sécurité ou l'impossibilité d'embarquer due à l'infrastructure du navire, du port ou de leurs équipements).

Veillez noter que nos bateaux ne sont pas munis d'ascenseur ni de rampes, et que l'accès à terre se fait souvent en chaloupes. Les passagers handicapés doivent signer une déclaration déchargeant la société Star Clippers de toute responsabilité relative à leur incapacité à utiliser les installations du bateau et plus particulièrement en cas d'urgence.

#### Regent Seven Seas Cruises :

D'une manière générale, toutes les nouvelles unités disposent de cabines accessibles aux personnes à mobilité réduite. Néanmoins, ces cabines sont en nombre limité. Il faudra donc nous en faire la demande lors de la réservation initiale.

Par ailleurs, chaque passager doit pouvoir être autonome ou voyager accompagné d'une personne apte lui fournir toute l'assistance nécessaire autant à bord qu'à terre. Les passagers nécessitant un fauteuil roulant devront voyager avec leur équipement personnel et veiller à ce qu'il ne soit pas trop large et pliant.

Il est important de noter que tous les ports ne sont pas équipés pour accueillir les passagers à mobilité réduite. Les escales peuvent être accessibles de différentes façons : passerelle avec rampe d'accès, série de marches, chaloupes, installations à terre inadaptées...

#### Plein Cap :

D'une manière générale, les croisières proposées à bord du Ms Hamburg et à bord des différents yachts ne sont pas adaptées aux personnes à mobilité réduite.

Tout passager représentant une incapacité ou des capacités restreintes de motricité doit avertir son agent de voyages, préalablement à son inscription, afin que celui-ci se rapproche de Plein Cap pour aviser le transporteur maritime et aérien afin de déterminer avec eux son aptitude ou non au voyage en accord avec les lois internationales européennes et nationales.

#### Seabourn Cruise Line :

D'une manière générale, toutes les nouvelles unités disposent de cabines accessibles aux personnes à mobilité réduite. Néanmoins, ces cabines sont en nombre limité. Il faudra donc nous en faire la demande lors de la réservation initiale.

Par ailleurs, chaque passager doit pouvoir être autonome ou voyager accompagné d'une personne apte lui fournir toute l'assistance nécessaire autant à bord qu'à terre. Les passagers nécessitant un fauteuil roulant devront voyager avec leur équipement personnel et veiller à ce qu'il ne soit pas trop large et pliant.

Il est important de noter que tous les ports ne sont pas équipés pour accueillir les passagers à mobilité réduite. Les escales peuvent être accessibles de différentes façons : passerelle avec rampe d'accès, série de marches, chaloupes, installations à terre inadaptées...

#### Variety Cruises :

Au moment de la signature du Contrat, le Client devra informer l'Agence de voyages de toute maladie ou handicap physique ou psychique éventuels qui pourraient exiger des formes particulières de soin ou d'assistance. Aucune réservation ne pourra être acceptée pour des Voyageur dont les



conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation au voyage impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres, ou qui requièrent des modalités de soin ou d'assistance impossibles à assurer.

#### Paul Gauguin Croisieres :

Au moment de la signature du Contrat, le Client devra informer l'Agence de voyages de toute maladie ou handicap physique ou psychique éventuels qui pourraient exiger des formes particulières de soin ou d'assistance. Aucune réservation ne pourra être acceptée pour des Voyageur dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation au voyage impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres, ou qui requièrent des modalités de soin ou d'assistance impossibles à assurer.

#### Cruceros Australis :

Au moment de la signature du Contrat, le Client devra informer l'Agence de voyages de toute maladie ou handicap physique ou psychique éventuels qui pourraient exiger des formes particulières de soin ou d'assistance. Aucune réservation ne pourra être acceptée pour des Voyageur dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation au voyage impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres, ou qui requièrent des modalités de soin ou d'assistance impossibles à assurer.

#### SeaDream Yacht Club :

La construction des navires SeaDream I & II a débuté en 1984 avant l'adoption de l'Americans with Disabilities Act. Conçu à l'origine pour être des yachts privés et intimes, SeaDream Yacht Club s'est efforcé dans la mesure du possible de rendre les navires plus accessibles. Il y a actuellement une cabine à bord du SeaDream I et du SeaDream II (cabine 215) qui peut accueillir un accès en fauteuil roulant. La cabine 215 mesure environ 250 pieds carrés et ne peut accueillir que deux (2) personnes. La porte de la cabine mesure 31 pouces de large et il n'y a pas de seuil. La porte de la salle de bain mesure également 31 pouces sans seuil et possède une combinaison baignoire-douche avec siège de transfert et barres d'appui. Le lavabo mesure 34" de haut et la toilette mesure 17" de haut avec des barres d'appui. La salle de bain est équipée d'un bouton d'appel d'urgence, qui appelle le Bridge. Lorsque vous apportez votre propre appareil de mobilité, nous recommandons fortement un fauteuil roulant pliable à trois (3) roues. Les yachts ont un fauteuil roulant à bord pour une utilisation d'urgence uniquement et doivent rester à bord à tout moment. La marina de sports nautiques, le pont extérieur 4 à l'arrière, l'ensemble du pont 6, y compris les transats balinais, le bar Top of the Yacht et le simulateur de golf sont inaccessibles aux appareils à mobilité réduite. Il n'y a pas de toilettes publiques accessibles aux fauteuils roulants à bord. Certaines opérations de navires, telles que le couloir, les annexes, les canots de sauvetage et la marina de sports nautiques ne sont pas entièrement accessibles aux appareils à mobilité réduite. Dans ces situations, l'aide à la mobilité consistera à transporter des invités. À l'exception des ports où les voyages commencent et se terminent, les yachts utilisent principalement des annexes pour embarquer et débarquer les invités à terre. Des situations peuvent survenir dans lesquelles les passagers à mobilité réduite peuvent ne pas être en mesure de débarquer à l'heure qu'ils souhaitent ou ne peuvent pas du tout débarquer dans certains ports. Pour la sécurité et le confort de toutes les personnes concernées, le capitaine sera l'arbitre final pour déterminer le transport d'invités à mobilité réduite et de leur appareil à mobilité réduite, en tenant compte de toutes les questions appropriées, y compris, mais sans s'y limiter, les conditions météorologiques et de marée, l'emplacement du navire, le poids d'invité, etc. Le Maître essaiera dans la mesure du possible, pour répondre raisonnablement aux besoins du client. Chaque yacht dispose d'un TTY portable et d'un kit d'alerte pour les passagers malentendants, qui peuvent

être installés dans n'importe quelle cabine. Ces kits comprennent une notification visuelle du hurtoir et du détecteur de fumée, ainsi qu'une alarme vibrante et un amplificateur téléphonique. Si vous voyagez avec un animal d'assistance, sachez que SeaDream exige un préavis. Les réglementations peuvent varier d'un port à l'autre et il est de la seule responsabilité des passagers d'obtenir toutes les certifications, documentations, informations de quarantaine, etc. nécessaires. SeaDream ne fournit pas de nourriture pour animaux de compagnie. Tout handicap physique ou demande de traitement ou d'attention particulière doit être signalé à SeaDream lors de la réservation. SeaDream se réserve le droit de refuser le passage à tout invité s'il estime que cet état mental ou physique le rend inapte au voyage ou qui, selon le jugement de SeaDream, peut mettre en danger la sécurité et le confort des autres invités. Il est fortement recommandé que les passagers handicapés soient en mesure de subvenir à leurs propres besoins de base et qu'ils voyagent avec un autre passager qui peut fournir une assistance pendant le voyage.

#### Crystal Cruises :

Au moment de la signature du Contrat, le Client devra informer l'Agence de voyages de toute maladie ou handicap physique ou psychique éventuels qui pourraient exiger des formes particulières de soin ou d'assistance. Aucune réservation ne pourra être acceptée pour des Voyageur dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation au voyage impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres, ou qui requièrent des modalités de soin ou d'assistance impossibles à assurer.

#### Luftner Cruises :

Au moment de la signature du Contrat, le Client devra informer l'Agence de voyages de toute maladie ou handicap physique ou psychique éventuels qui pourraient exiger des formes particulières de soin ou d'assistance. Aucune réservation ne pourra être acceptée pour des Voyageur dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation au voyage impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres, ou qui requièrent des modalités de soin ou d'assistance impossibles à assurer.

#### Quark Expéditions :

Au moment de la signature du Contrat, le Client devra informer l'Agence de voyages de toute maladie ou handicap physique ou psychique éventuels qui pourraient exiger des formes particulières de soin ou d'assistance. Aucune réservation ne pourra être acceptée pour des Voyageur dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation au voyage impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres, ou qui requièrent des modalités de soin ou d'assistance impossibles à assurer.

#### Sanctuary Retreats :

Au moment de la signature du Contrat, le Client devra informer l'Agence de voyages de toute maladie ou handicap physique ou psychique éventuels qui pourraient exiger des formes particulières de soin ou d'assistance. Aucune réservation ne pourra être acceptée pour des Voyageur dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation au voyage impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres, ou qui requièrent des modalités de soin ou d'assistance impossibles à assurer.

#### Disney Cruise Line :

Les passagers handicapés ont accès à des cabines et suites confortables, ainsi qu'à une gamme complète de services, d'installations et d'équipements, y compris des aides auxiliaires, sur chaque navire Disney Cruise Line et sur l'île paradisiaque privée de Disney, Castaway Cay.

#### Carnival Cruise :

##### Personnes en fauteuil roulant

A bord de nos navires, des cabines adaptées aux personnes en fauteuil roulant sont disponibles. Comme toutes les autres cabines à bord des navires Carnival, ces cabines sont attribuées dans l'ordre d'arrivée des réservations. Pour cette raison, nous recommandons de réserver votre cabine aussitôt que possible.

Deux catégories de cabine sont disponibles :

##### Des cabines pour des personnes handicapées

Ces cabines diffèrent des cabines standards par des portes plus larges. La porte d'entrée mesure environ 74 cm de large et la largeur de la porte de la salle de bain varie de 56 cm à 74 cm. Les cabines sont conçues pour les passagers à mobilité réduite et pour ceux qui ont besoin d'un fauteuil roulant pour les longues distances.

##### Des cabines pour les personnes en fauteuil roulant

Toutes les portes de ces cabines mesurent environ 80 cm de large et il n'y a pas de marches. La douche est accessible en fauteuil roulant et équipée d'un strapontin. En plus, les cabines sont si grandes que vous pouvez y tourner votre fauteuil roulant. Ces cabines sont conçues pour les personnes en fauteuil roulant (électrique) et pour les passagers à mobilité réduite.

Pour des raisons de sécurité, les fauteuils roulants ne doivent pas être mis dans les couloirs. Assurez-vous que votre fauteuil roulant peut être rangé dans votre cabine.

Dans certains ports d'escale, des petits bateaux (connus comme tender) sont utilisés pour transporter les passagers du navire au rivage. Certains de ces bateaux pourraient ne pas être accessibles aux passagers en fauteuil roulant ou les conditions météorologiques peuvent rendre le transport des fauteuils roulants difficile. Dans ces cas, le personnel du navire va décider si les passagers peuvent être transportés au rivage en considérant leur sécurité.

Les ports en questions sont les suivants: Cabo San Lucas, Catalina (Californie), Catalina (République dominicaine), Cannes, Belize, Half Moon Cay (Bahamas), Grand Cayman, Zihuatanejo-Ixtapa (Mexique), Kona (Hawaii), Newport (Rhode Island), Sitka (Alaska). Ces ports peuvent être concernés aussi: Cozumel, Ketchikan, Dubrovnik, Katakolon.

Si vous avez besoin d'aide pour l'embarquement et le débarquement, nous vous offrons un fauteuil roulant. Il faut réserver le fauteuil roulant à l'avance car seul un petit contingent est disponible. Des fauteuils roulants peuvent être aussi loués à bord, mais comme ils sont réservés aux situations d'urgence et à un usage occasionnel, nous ne pouvons pas garantir que vous pouvez utiliser le fauteuil roulant pendant toute la croisière. Les fauteuils roulants du navire ne doivent pas être utilisés à terre.

#### Manatee Amazon Explorer

Au moment de la signature du Contrat, le Client devra informer l'Agence de voyages de toute maladie ou handicap physique ou psychique éventuels qui pourraient exiger des formes particulières

de soin ou d'assistance. Aucune réservation ne pourra être acceptée pour des Voyageur dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation au voyage impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres, ou qui requièrent des modalités de soin ou d'assistance impossibles à assurer.

#### Ritz-Carlton Yacht Collection

Le Ritz-Carlton Yacht Collection recommande vivement aux passagers nécessitant un fauteuil roulant de voyager avec une personne capable de les aider pendant le voyage et sur terre. Les passagers nécessitant une assistance spéciale à bord, y compris ceux qui sont médicalement dépendants de l'oxygène ou malentendants, sont priés d'en informer notre équipe.

Par ailleurs, chaque passager doit pouvoir être autonome ou voyager accompagné d'une personne apte lui fournir toute l'assistance nécessaire autant à bord qu'à terre. Les passagers nécessitant un fauteuil roulant devront voyager avec leur équipement personnel et veiller à ce qu'il ne soit pas trop large et pliant.

Il est important de noter que tous les ports ne sont pas équipés pour accueillir les passagers à mobilité réduite. Les escales peuvent être accessibles de différentes façons : passerelle avec rampe d'accès, série de marches, chaloupes, installations à terre inadaptées...

#### Grands Espaces :

Le danger permanent des ours peut nous amener à donner des ordres rapides et des signes impératifs. Nos voyages ne peuvent donc s'adresser aux malentendants ou aux mal voyants.

Il n'y a pas d'ascenseur à bord de nos bateaux, ce qui exclut malheureusement les personnes à mobilité réduite. En revanche, une simple difficulté à se déplacer ne vous interdit pas nos voyages ! D'une part, nous réalisons beaucoup de navigation côtière et notre équipe vous informera également de la conduite à tenir lors des débarquements. Certaines sorties où l'ours blanc peut être un danger ou les terrains difficiles vous seront déconseillés. Canne ou bâton de marche sont les bienvenus.

#### Grand Nord Grand Large :

Compte-tenu de l'implication physique requise pour la réalisation de nos voyages, nos programmes ne sont donc généralement pas adaptés aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous contacter pour de plus amples informations sur l'accessibilité de nos voyages.

#### Voyages d'exception :

Croisières d'exception fait ses meilleurs efforts pour garantir l'accessibilité des navires aux personnes handicapées ou à mobilité réduite et s'engage à informer et à conseiller le voyageur, personne handicapée ou à mobilité réduite, dans la mesure où le voyageur en fait la demande expresse lors de la réservation. Toute pathologie exigeant la prise d'un traitement et/ ou un suivi médical et/ou l'utilisation d'un équipement médical devra être portée à la connaissance du vendeur, au moment de la réservation ou, si la maladie survient après la réservation, au plus tard avant la date de départ. Le voyageur est responsable de tout traitement médical pour lui et les voyageurs sous sa responsabilité légale. Tout voyageur doit s'assurer qu'il dispose d'une couverture d'assurance médicale adaptée. Certains débarquements s'effectuent en chaloupe et certaines excursions en bateau pneumatique et peuvent ne pas convenir aux personnes à mobilité réduite ou ayant un handicap. Croisières d'exception attire l'attention du Voyageur sur sa nécessaire aptitude à pouvoir accéder par ses propres moyens à la chaloupe ou au bateau pneumatique en toute sécurité.

### Explora Journeys :

Tous les clients ayant besoin de services spéciaux pendant leur voyage ou ayant besoin de voyager avec des appareils médicaux, y compris des fauteuils roulants, des scooters motorisés ou une oxygénothérapie sont priés de nous en informer par écrit avant que le paiement final ne devienne exigible.

Il y a des suites accessibles à bord d'Explora Journeys.

Certaines expériences de destination sont accessibles aux fauteuils roulants et il y aura une icône pour mettre en évidence ces expériences. Selon les besoins du client, les expériences peuvent être soumises à disponibilité car le transport accessible aux fauteuils roulants doit être pré-demandé. Il est recommandé aux clients d'informer leur conseiller en voyages préféré ou un ambassadeur Explora Journeys de leurs besoins au moment de la réservation.

Par ailleurs, chaque passager doit pouvoir être autonome ou voyager accompagné d'une personne apte lui fournir toute l'assistance nécessaire autant à bord qu'à terre. Les passagers nécessitant un fauteuil roulant devront voyager avec leur équipement personnel et veiller à ce qu'il ne soit pas trop large et pliant.

Il est important de noter que tous les ports ne sont pas équipés pour accueillir les passagers à mobilité réduite. Les escales peuvent être accessibles de différentes façons : passerelle avec rampe d'accès, série de marches, chaloupes, installations à terre inadaptées...

### Windstar Cruises :

Les navires de la classe Star Plus ( Star Breeze, Star Pride et Star Legend ) disposent d'un nombre limité de suites accessibles (4 chacune) équipées pour les personnes handicapées. Ces suites disposent d'un lit queen plus petit et d'un espace réduit pour les déplacements. Toutes les zones ou tous les équipements de ces navires ne sont pas adaptés à l'accès des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite. Les voiliers ( Wind Spirit, Wind Star et Wind Surf ) ne sont pas équipés de cabines accessibles et les passagers à Mobilité Réduite ou Handicapés nécessitant des cabines accessibles ne peuvent malheureusement pas être transportés.

Il est important de noter que tous les ports ne sont pas équipés pour accueillir les passagers à mobilité réduite. Les escales peuvent être accessibles de différentes façons : passerelle avec rampe d'accès, série de marches, chaloupes, installations à terre inadaptées...

### CFC - Compagnie Française de Croisières :

Malgré le fait que CFC - Compagnie Française de Croisières met un point d'honneur à offrir des excursions aux personnes à mobilité réduite, les contraintes opérationnelles des différentes escales peuvent entraîner une réduction du programme excursion adapté. En aucun cas CFC - Compagnie Française de Croisières ne pourra en être tenue responsable et ne pourra donner droit à une indemnisation collective ou individuelle. En raison de la réglementation locale, il peut ne pas être permis aux conducteurs de porter des personnes ou de charger son véhicule, ainsi toute personne souhaitant prendre ces articles devrait être disposée et capable de les charger elle-même.

Pour les passagers ne pouvant pas monter à bord d'un véhicule d'une excursion standard, en fonction de l'infrastructure locale et de la disponibilité du véhicule, nous pouvons étudier la possibilité d'expériences sur mesure en utilisant des véhicules accessibles ou privés sur demande individuelle. Ces expériences seraient considérées comme un « service à la carte », veuillez donc vous référer au paragraphe sur les services à la carte.

Exploris :

Pour des contraintes de sécurité, chaque Voyageur doit pouvoir être autonome ou voyager accompagné d'une personne capable de lui fournir toute l'assistance nécessaire pendant la réalisation des Prestations.

Les Voyageurs entravés dans leur mobilité en raison d'un handicap physique ou d'un état nécessitant un traitement spécial et/ou une assistance spécifique y compris les personnes utilisant un fauteuil roulant, doivent en aviser EXPLORIS par écrit dès la demande de réservation ou dès que le Voyageur a connaissance de son handicap si celui-ci intervient après la réservation, mais en tout état de cause au moins trente Jours Ouvrés avant le début des Prestations, afin notamment qu' EXPLORIS soit en mesure de confirmer au Voyageur qu'il pourra matériellement effectuer la Croisière à bord du navire et/ou les Prestations convenues dans des conditions propres à assurer sa sécurité.

L'Organisateur de la Croisière, le Transporteur et/ou EXPLORIS et/ou le Commandant se réservent le droit de refuser l'accès aux Voyageurs qui auraient manqué d'informer EXPLORIS ou le Vendeur d'un handicap ou d'un besoin d'assistance dès lors que ceux-ci ne seraient pas compatibles avec les règles de sécurité applicables et réglementations propres à la zone de navigation ou nécessiteraient des soins que EXPLORIS et/ou le Transporteur ne seraient pas en mesure de fournir ou si la conception du navire, les infrastructures et les équipements de port, y compris les terminaux portuaires, rendent l'embarquement, le débarquement ou le transport de la personne concernée impossible dans des conditions de sécurité satisfaisantes.

EXPLORIS attire l'attention des voyageurs s'agissant de leur débarquement, ce dernier pouvant s'avérer difficile, voire impossible pour les Voyageurs à Mobilité Réduite ou Handicapé, particulièrement lors d'un débarquement en chaloupe ou/et des sorties en embarcations pneumatiques, auquel cas cette Prestation ne sera pas assurée.

Les Voyageurs utilisant un fauteuil roulant, après accord écrit d'EXPLORIS, doivent embarquer avec leur propre fauteuil et être impérativement accompagnés d'une personne capable de les assister à tout moment. Malgré tout, chaque débarquement est soumis à l'approbation du Commandant.

#### Aurora Expéditions :

Il est de votre responsabilité d'informer Aurora Expeditions de toute condition médicale préexistante et / ou handicap dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'il augmente le risque que vous ayez besoin de soins médicaux, ou qui pourrait affecter le déroulement normal d'une expédition du type que vous réserver et cela pourrait avoir un impact négatif sur les autres membres de l'expédition.

Vous êtes tenu de fournir une évaluation de votre état de santé par un médecin pleinement qualifié, et à cette fin, nous fournissons un formulaire médical qui doit être signé par le médecin, que vous ayez ou non une condition préexistante. et nous être retournés, entre 3 et 6 mois avant la date de départ de l'expédition. Si vous réservez moins de 3 mois avant la date de départ de l'expédition,

vosre évaluation est due dès que possible, maximum 5 jours après la réservation. Tout défaut de retour du formulaire médical dûment rempli autorisera Aurora Expeditions à annuler votre réservation et, dans ce cas, nos dispositions d'annulation s'appliqueront.

Si votre état de santé change après avoir soumis le formulaire médical, il est de votre responsabilité d'en informer Aurora Expeditions dans les 48 heures après avoir pris connaissance d'un tel changement.

Aurora Expeditions se réserve le droit de refuser l'entrée / l'embarquement, sans remboursement ni frais en résultant, à tout passager pour quelque raison que ce soit, à sa seule discrétion (y compris, mais sans s'y limiter, le chef d'expédition et / ou le conseiller médical Aurora déterminant que le passager n'a pas divulgué des informations médicales exactes qui peuvent juger le passager inapte à participer à l'expédition et/ou à des activités supplémentaires ou qui peuvent avoir un impact sur d'autres expéditionnaires).