

Conditions Générales de Vente 2016/2017

Applicables sur les croisières a partir du 1er Novembre
2016



En France, les Conditions Générales de Vente entre les agents de voyages et leur clientèle sont régies par le Code du Tourisme, articles R. 211-3 à R. 211-14. Conformément aux dispositions de l'article R. 211-12 du Code du Tourisme, les textes des articles R. 211-3 à R. 211-11 figurent sur les contrats d'inscription et sont repris dans la présente brochure. Entre la présente édition, et les derniers départs de croisières qui y sont présentés, les conditions générales pourront subir des modifications de la part de Costa. Dans ce cas, une mise à jour des Conditions Générales sera effectuée sur le site Internet www.costacroisieres.fr, ces mises à jour prévaudront sur les précédentes.

ORGANISATION TECHNIQUE

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

REPRÉSENTATION COMMERCIALE FRANCE

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

ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

Police n° HA RCP 0250442 avec HISCOX
HISCOX EUROP Underwriting Limited - HISCOX France 19 rue Louis le Grand,
75002 Paris

Communication obligatoire conformément à l'article 16 de la loi italienne n° 269/98 : « La loi punit d'une peine d'emprisonnement les délits inhérents à la prostitution et à la pornographie des mineurs, même s'ils ont été commis à l'étranger ». Communication obligatoire conformément à l'article 17 de la loi italienne n° 38/2006 : « La loi punit d'une peine d'emprisonnement les infractions liées à la prostitution et à la pornographie enfantines, même si elles sont commises à l'étranger ».

Garantie Financière : APST, 15 Avenue Carnot, 75017 Paris, France
© Costa Croisières

1. LOI APPLICABLE

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

1.2 Ce Contrat est par ailleurs régi par la loi française dans le respect des normes applicables en matière de protection des droits des consommateurs (Directive n° 90/314/CEE), les dispositions applicables du Code de tourisme, ainsi que les règlements nationaux et internationaux relatifs aux prestations individuelles composant l'offre touristique, dans la mesure où ils sont applicables.

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

2. CONCLUSION DU CONTRAT

2.1 L'échange d'informations précontractuelles 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 du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation Atout France.

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

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

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

2.5 L'Agence de Voyages, dûment immatriculée au registre prévu à l'article L. 141-3 du Code du Tourisme, conclut le contrat avec le Passager et lui délivrera un exemplaire du contrat uniquement si elle a déjà reçu de la part du Transporteur la confirmation citée au paragraphe 2.4.

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

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

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

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

2.10 Les navires disposent d'un nombre limité de cabines équipées pour accueillir les passagers handicapés et à mobilité réduite ; les zones et équipements des navires ne sont pas tous accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite et/ou spécifiquement équipés pour les accueillir. Les réservations des personnes handicapées et à mobilité réduite seront donc acceptées en tenant compte de la disponibilité et, si nécessaire, soumises à la condition de la présence d'un accompagnateur en mesure de les assister, conformément aux dispositions du Règlement (UE) n° 1177/2010.

2.11 Au moment de la signature du contrat, le Passager 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 passagers dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation à la croisière impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres, ou qui requièrent des modalités de soin ou d'assistance impossibles à assurer à bord du navire.

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

2.13 L'Organisateur se réserve le droit de déroger aux Conditions Générales pour certaines catégories particulières de contrats (comme par exemple les groupes ou les croisières "incentive") et les offres promotionnelles mentionnées à l'article 2.4, lesquelles se verront appliquer des termes et conditions spécifiques pour ces catégories. 2.14 Avant la souscription du contrat, le Passager devra dûment s'informer de la situation sanitaire et politique des lieux où le navire accostera ; la souscription du contrat implique la connaissance de ces conditions et l'acceptation d'éventuels facteurs de risque liés à ces dernières.

3. PAIEMENTS

3.1 Dans le cadre des ventes directes Costa par téléphone au 0 810 211 212 (appel depuis un poste fixe 0,06 € TTC/min), des arrhes seront versées lors de la signature du contrat, équivalentes au montant prévu dans le catalogue de référence et en aucun cas inférieures à 35 % du prix, y compris la totalité des frais d'inscription lorsqu'ils sont prévus, le solde devant être réglé au moins 31 jours avant le départ à l'exception du Tarif Dernières Minutes (précisions art. 8.3), et des Tours du Monde 2017 & 2018 pour lesquels le solde devra être réglé au plus tard 90 jours avant le départ.

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

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

3.1.3 Pour les contrats stipulés par téléphone au 0 810 211 212 (appel depuis un poste fixe 0,06 € TTC/min) ou sur le site Internet de Costa Croisières plus de 60 jours avant le départ, nonobstant les arrhes et le solde définis aux points 3.1, 3.1.2 des présentes Conditions Générales, le Passager peut choisir d'effectuer le paiement par versements mensuels, sans intérêts. Le Passager peut également choisir le nombre de mensualités à effectuer entre un minimum de 2 versements et un maximum de 5 versements, en fonction de la date de réservation. En cas de paiement par mensualités, le montant de chaque versement s'effectuera uniquement par carte de crédit et la mensualité sera automatiquement prélevée sur la carte de crédit. Le paiement par versements mensuels ne s'applique pas aux réservations effectuées aux tarifs Dernières Minutes, ainsi qu'aux Tours du Monde 2017 et 2018 et aux Grandes Croisières.

NOTA BENE : Les tarifs et les Conditions Générales présentés se réfèrent aux conditions en cours en mai 2016, mois de la publication de ce catalogue, et s'appliquent uniquement sur les croisières ayant un départ à partir du 1er novembre 2016. Par ailleurs, les tarifs de ces nouveaux programmes ont été calculés à partir de mai 2016 et sont susceptibles de subir des modifications d'ici la date de votre inscription à la croisière. Nous vous invitons à consulter votre Agence de Voyages pour connaître le meilleur tarif disponible ou à vérifier l'information actualisée sur le site www.costacroisieres.fr. Les tarifs TTC indiqués, à partir de, dans cette brochure s'entendent au tarif Total Comfort, avec charges et taxes portuaires et aéroportuaires (si vols inclus) et Forfait de Séjour à Bord inclus, dont le montant figure en dessous de la grille des prix à partir de chaque itinéraire (précisions auprès de votre Agence de Voyages ou sur le site www.costacroisieres.fr). Hors éventuelles surcharges carburant dans le cas des formules « vols + croisière ». Précisions sur tous les tarifs disponibles, l'intégralité des conditions d'applications auprès de votre Agence de Voyages ou sur www.costacroisieres.fr.

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

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

3.3 Le billet de transport, qui constitue le document légitime permettant l'accès à bord du navire, ne sera remis au Passager qu'après le paiement du solde intégral du prix et à condition d'être complété des données suivantes : (i) date et lieu de naissance des clients (ii) numéro, date et lieu d'émission, date d'expiration du Passeport ou de la Carte Nationale d'Identité, conformément à la réglementation en vigueur.

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

3.5 Pour les paiements concernant les achats directs effectués par téléphone au 0 810 211 212 (appel depuis un poste fixe 0,06 € TTC/min) ou sur le site internet de Costa Croisières www.costacroisieres.fr, le Passager pourra choisir l'un des deux modes de paiement suivants, incluant les modalités d'annulation respectives : i) virement, excluant le paiement par mensualité mentionné à l'article 3.1.3 ; ii) carte de crédit, dans les limites et aux conditions indiquées dans les articles suivants.

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

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

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

3.9 Toutes les conditions de paiement sont considérées comme essentielles et, par conséquent, l'absence de règlement du montant des paiements susmentionnés, et/ou la non réception par l'Organisateur des sommes dues en application des clauses susmentionnées, constitue un manquement pouvant

entraîner la résolution du contrat et le paiement d'une indemnisation pour tout préjudice ultérieur supporté par l'Organisateur.

3.10 Pour les Tours du Monde 2017 et 2018 et les Grandes Croisières, un acompte obligatoire représentant 15 % du prix total du dossier doit être versé au moment de la confirmation du dossier de réservation et le solde devra être réglé au plus tard 90 jours avant le départ.

3.11 Retard de paiement du débiteur professionnel : Dans le cas où un délai de paiement serait accordé dans la facture, le débiteur professionnel des sommes dues à Costa Crociere S.p.A., qui ne seraient pas réglées à bonne date, est redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros (art. D.441-5 du Code de commerce), lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Costa Crociere S.p.A. peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification (art.L.441-6 du Code de commerce). Le défaut de paiement à la date prévue entraînera également la facturation de pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal français. Le paiement comptant n'ouvre droit à aucun escompte ni intérêt. Un règlement effectué différemment n'entraînerait ni modification, ni novation aux conditions de paiement.

4. PRIX

4.1 Sur le site Internet, les prix comprennent tout ce qui est expressément indiqué sur le formulaire contractuel signé par le Passager au moment de la confirmation de son dossier. Le Forfait de Séjour à Bord ainsi que toutes autres prestations non mentionnées dans la description du produit sont exclus des prix présentés. Dans la brochure, le prix mentionné n'inclut pas : le Forfait de Séjour à Bord (celui-ci est toutefois déjà ajouté aux prix d'appel présentés sur les cartes itinéraires). Sur le site Internet, les prix indiqués dans la rubrique « Nos Services à La Carte », n'incluent pas les frais de service.

4.2 Le catalogue fournit un prix de référence à partir de, appelé « catégorie Total Comfort Classic ».

4.3 Les prix indiqués dans le catalogue pourront être modifiés jusqu'à 30 jours avant la date fixée pour le départ, suite à des variations à la hausse par rapport aux données disponibles à la date de publication du programme, concernant (i) le coût du transport aérien, (ii) le coût du carburant pour la propulsion du navire, (iii) les droits et taxes sur les services compris dans l'offre touristique, tels que les taxes d'embarquement, de débarquement ou d'atterrissage dans les ports et aéroports. La variation du prix de l'offre sera égale : - dans l'hypothèse (i) relative aux vols, à la différence entre le coût du transport calculé selon les paramètres indiqués dans le « N.B. » ci-dessous, et le coût en vigueur à la date du départ ; - dans l'hypothèse (ii), aucune augmentation de prix ne sera appliquée pour des augmentations de coût du carburant inférieures à 10 %. Pour des augmentations de coût du carburant égales à 10 %, le prix de la catégorie minimum de la croisière de référence publié dans le catalogue (à l'exclusion des éventuels vols, transferts, taxes et charges portuaires et d'inscription et Forfait de Séjour à Bord) augmentera de 3 % (ex : si le carburant augmente de 10 %, l'augmentation du prix de la croisière (part maritime) sera de 3 % ; s'il augmente de 12 %, l'augmentation en sera de 3,6%). L'augmentation sera appliquée dans la même mesure et sans distinction à l'ensemble des passagers de la croisière en question. Le catalogue en ligne est consultable depuis la page d'accueil du www.costacrociere.com. Concernant l'Emission Trading Scheme (ETS – « taxe carbone ») prévue au Décret Législatif italien 257/2010, si de telles conditions se produisent, la taxe à la charge de chaque passager pour tout vol charter effectué, débitée par le transporteur, correspond au produit des tonnes de carburant pour avion brûlées par place/rotation [A], de la « valeur moyenne du marché » de la pollution du mois précédent, telle que communiquée par le transporteur, n-1 [B], et d'un coefficient de 3,15 [C]. La valeur moyenne du marché de l'ETS est publique et consultable sur le site www.blunext.eu. La quantité de carburant

consommé par passager, telle que déclarée par le transporteur, est la suivante : jusqu'à 2h Italie, Europe, Baléares 0,0701 ; de 2 à 3h Grèce, Turquie 0,0968 ; de 3 à 4h Israël, Portugal, Russie 0,1380 ; de 4 à 5h Canaries, Jordanie 0,1555 ; de 5 à 7h Cap Vert, Émirats arabes 0,2440 ; de 7 à 8h Kenya, Tanzanie 0,3914 ; de 8 à 9h Rép. Dominicaine, Guadeloupe, Jamaïque 0,4392 ; de 9 à 10h Brésil, Maldives, Madagascar 0,4759 ; de 10 à 11h Cuba 0,5022 ; plus de 11h Japon, Mexique 0,5307. Exemple : vol à destination de la Guadeloupe, en supposant une valeur de marché de l'ETS égale à 6,90 € - 0,4392 tonne [A] x 6,90 euros [B] x coefficient 3,15 [C] = 9,55 € R/T (env. 4,77 € par trajet).

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

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

- coût du carburant pour la propulsion du navire : 142, 30 EUR (tonne métrique Platts IFO 380 moyenne de Gênes au mois de Février 2016) ;
- coût du carburant des vols charter : 314 USD par tonne métrique ;
- coût du carburant pour les vols réguliers : utilisation des rubriques « YQ » tax ou « YR » tax relevées dans les GDS au 1er février 2016 ;

Pour tous les services, le taux de change utilisé est le suivant : 1 USD = 0,90 EUR, 1 EUR = 1,09 USD.

Nous vous informons par conséquent que certains prix indiqués dans les grilles tarifaires peuvent ne plus être valables lors de la consultation de cette publication. Nous vous prions de vérifier le meilleur prix disponible en Agence de Voyages ou sur www.costacrociere.com.

5. MODIFICATIONS DU VOYAGE

5.1 Si l'Organisateur de voyages se trouvait contraint, avant le départ, de modifier de manière significative un élément essentiel du contrat, notamment le prix, il en informera le Passager dans les plus brefs délais. Une modification du prix de plus de 10 % est considérée comme significative, ainsi que toute variation sur des éléments pouvant être considérés comme essentiels pour bénéficier de la croisière considérée dans son ensemble. En revanche, certaines modifications ne sont pas considérées comme des variations significatives aux termes de cet article et de l'article 5.3 ci-après, et notamment (i) la modification des vecteurs, horaires et itinéraires des vols à condition que les dates de départ et d'arrivée ne changent pas et que l'embarquement et le débarquement du navire soient possibles aux dates et aux horaires prévus pour la croisière, (ii) le remplacement du navire conformément à l'article 5.4, (iii) la modification de l'itinéraire de la croisière conformément à l'article 5.5, (iv) l'attribution d'une autre cabine conformément à l'article 12, (v) le changement de l'hébergement hôtelier pourvu qu'il s'agisse d'un Hôtel appartenant à la même catégorie, (vi) les changements dans la programmation des spectacles et autres formes de loisirs à bord du navire.

5.2 Le Passager qui reçoit la notification d'un changement d'un élément essentiel ou de modification du prix supérieur à 10 %, possède la faculté de résilier le contrat, sans rien verser, ou bien d'accepter la modification, qui fera alors partie du contrat avec la précision exacte des variations et des conséquences qu'elles ont sur le prix. Le Passager devra communiquer sa décision par écrit au Transporteur (par l'intermédiaire de l'Agence de Voyages) dans les 2 jours ouvrés après que l'information lui ait été transmise, faute de quoi celle-ci sera considérée comme ayant été acceptée.

5.3 Après le départ, si le Transporteur ne pouvait pas (pour des raisons indépendantes du Passager) fournir une partie essentielle des services indiqués dans le contrat, il organisera des solutions alternatives, dans la mesure où

celles-ci ne compromettent pas les exigences techniques et de sécurité de la navigation, sans supplément de prix pour le Passager. Si les prestations fournies sont d'une valeur sensiblement inférieure aux prestations prévues, il rembourse le Passager par l'intermédiaire de l'Agence de Voyages dans les limites de cette moindre valeur. Si aucune autre solution n'était possible, ou bien si la solution proposée par le Transporteur était refusée par le Passager pour des raisons sérieuses, justifiées et prouvées, le Transporteur fournira, sans supplément de prix, un moyen de transport équivalent au moyen originel prévu pour le retour au lieu de départ ou éventuellement à un autre lieu décidé conjointement, uniquement si cette solution s'avère objectivement indispensable.

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

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

6. ANNULATION PAR LE PASSAGER

6.1 Le Passager peut gratuitement résilier le contrat, si le Transporteur lui notifie (par l'intermédiaire de l'Agence de Voyages) la modification d'un élément essentiel, conformément à l'article 5.1 ci-dessus. Dans ce cas, s'il décide de résilier, le Passager peut, soit bénéficier d'une autre croisière, soit être remboursé de la somme déjà versée au moment de la résiliation. La croisière de remplacement devra avoir une valeur équivalente ou supérieure (mais sans supplément de prix) à celle qui était prévue à l'origine. Si le Transporteur n'est pas en mesure de proposer une croisière d'une valeur équivalente ou supérieure, le Passager a le droit d'être remboursé de la différence.

6.2 En cas d'annulation de la croisière par le Passager pour des raisons différentes de celles énoncées au paragraphe précédent, les pénalités suivantes seront appliquées, hors tarifs promotionnels, Tarifs Dernières Minutes (voir article 8.3), et Tours du Monde 2017 et 2018 :

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	TARIFS DELUXE & TOTAL COMFORT	TARIFS BASIC & LIGHT	TARIF DERNIÈRES MINUTES
Jusqu'à 90 jours	50 € par personne	25 %	100 %
De 89 à 60 jours	50 € par personne	50 %	100 %
De 59 à 45 jours	20 %	75 %	100 %
De 44 à 30 jours	30 %	100 %	100 %
De 29 à 15 jours	50 %	100 %	100 %
De 14 à 5 jours	75 %	100 %	100 %
À partir de 4 jours	100 %	100 %	100 %

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

doit payer le prix dans son intégralité. Pour les Tours du Monde 2017 et 2018 : en cas d'annulation de la croisière par le Passager pour des raisons différentes de celles citées ci-dessus, les pénalités suivantes seront appliquées :

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	LES TOURS DU MONDE 2017 ET 2018
Jusqu'à 90 jours	15 %
De 89 à 60 jours	25 %
De 59 à 55 jours	50 %
De 54 à 50 jours	75 %
À moins de 50 jours	100 %

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

6.4 En cas de refus d'utilisation ou de non utilisation du transport aérien acheté avec la croisière, les pénalités ainsi que les autres clauses prévues dans les Conditions Générales du Transporteur aérien et/ou le contrat de transport aérien s'appliqueront.

7. REMPLACEMENTS

(sauf pour les Tours du Monde 2017 et 2018, et les réservations aux Tarifs Basic, Light et Dernières Minutes)

7.1 Le Passager qui se trouve dans l'impossibilité objective de bénéficier du voyage peut se faire remplacer par une autre personne à condition que : a) le Transporteur en soit informé par écrit au moins 4 jours ouvrés avant la date fixée pour le départ, et qu'il reçoive en même temps la communication des données du cessionnaire ; b) il n'y ait pas de raisons tenant au Passeport, aux visas, aux certificats sanitaires, à l'hébergement en Hôtel, aux services de transport ou autres de nature à empêcher une autre personne que le Passager qui renonce à bénéficier du voyage; c) le Passager remplaçant verse au Transporteur la somme éventuellement prévue dans le catalogue pour les frais engagés pour procéder au remplacement (cf. 7.2).

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

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

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

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

8. PROMOTIONS

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

8.2 Les Tarifs Basic et Light : Le Passager peut choisir sa catégorie de cabine, mais pas son numéro ni son emplacement. Le dossier de réservation devra impérativement être confirmé au moment de l'inscription. En cas d'achat de croisière avec un Tarif « Basic ou Light », l'article 6.2 est remplacé comme suit : « Tout passager résiliant le contrat d'une croisière achetée selon la formule « Basic ou Light » pour d'autres motifs que ceux prévus au paragraphe 6.1, se verra appliquer les pénalités suivantes : 25 % non remboursable ; 50 % de 90 jours à 60 jours ; 75 % de 59 jours à 46 jours ; 100 % à partir de 45 jours.» Ce Tarif, de par sa spécificité, n'est cumulable avec aucune autre réduction, promotion ponctuelle, ainsi que les remises CostaClub. Le changement de nom n'est pas autorisé. Pour toute réservation aux tarifs Basic ou Light, pour une cabine PMR pour des passagers voyageant avec un fauteuil roulant, merci de consulter votre Agence de Voyages ou nos conseillers clientèle.

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

Ce Tarif, de par sa spécificité, n'est cumulable avec aucune autre réduction, promotion ponctuelle, ainsi que les remises CostaClub. Le changement de nom n'est pas autorisé. Pour toute réservation au Tarif Dernières Minutes d'une cabine PMR pour des passagers voyageant avec un fauteuil roulant, merci de consulter votre Agence de Voyages ou nos conseillers clientèle.

9. INEXÉCUTION

9.1 Si le Transporteur, pour quelque raison que ce soit, sauf pour un motif propre au Passager, notifie l'annulation de la croisière qui fait l'objet du contrat avant le départ, il propose au Passager, dans la mesure du possible, une croisière de substitution. Le Passager pourra, à sa convenance, bénéficier de cette croisière de substitution ou être remboursé selon les modalités prévues aux paragraphes ci-après. La croisière de substitution proposée par le Transporteur devra être d'une valeur au moins équivalente à la croisière annulée ; si le Transporteur n'était pas en mesure de proposer une croisière de substitution d'une valeur équivalente, le Passager aura droit au remboursement de la différence.

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

9.3 Dans les cas suscités de force majeure, de cas fortuit, de nombre minimum de participants non atteint, le Passager aura droit uniquement au remboursement des sommes effectivement versées. En cas d'acceptation par le Passager de la croisière de substitution, aucun remboursement n'aura lieu.

10. OBLIGATIONS DES PASSAGERS

10.1 Le Passager devra être muni de son Passeport personnel ou d'un autre document valable, en fonction de sa nationalité, pour tous les pays prévus à l'itinéraire, ainsi que des visas de séjour et de transit et des certificats sanitaires éventuellement nécessaires. Les informations données à cet égard dans les catalogues concernent (sauf indication contraire) les passagers ayant la nationalité de l'état où le catalogue est publié. Elles n'ont qu'une valeur indicative et les passagers doivent se renseigner auprès des ambassades et consulats appropriés. En aucun cas la responsabilité du Transporteur ne saurait être engagée, dans l'hypothèse d'une annulation ou d'une interruption de voyage, consécutive au défaut de possession par le Passager d'un Passeport valable ou d'un visa requis. En cas d'interruption de séjour pour ce motif, le Transporteur organisera le rapatriement du Passager sachant que les Le Passager devra se comporter de manière à ne pas compromettre la sécurité, la tranquillité et la jouissance de la croisière pour les autres passagers et respecter les règles de prudence normales, ainsi que toutes les dispositions données par le Transporteur, et les règlements et dispositions administratives ou législatives concernant le voyage.

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

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

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

10.6 Le Passager est tenu de fournir au Transporteur toutes les informations nécessaires pour permettre à ce dernier de remplir ses propres obligations en matière de sécurité, en particulier celles énoncées dans la Directive 98/41/CE et les textes nationaux l'ayant transposée. La collecte des informations (y compris des images) et leur traitement seront effectués en application des principes établis par la Directive 95/46/CE et repris dans les textes de transposition.

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

11. POUVOIRS DU COMMANDANT DE BORD

11.1 Le Commandant du navire a le droit de naviguer sans pilote, de remorquer et d'assister d'autres navires en toutes circonstances, de dévier de sa route ordinaire, d'accoster dans quelque port que ce soit (qu'il se trouve ou non sur l'itinéraire du navire), de transférer le Passager et ses bagages sur un autre navire pour la poursuite du voyage.

11.2 Le Passager est soumis au pouvoir disciplinaire du Commandant de bord pour tout ce qui concerne la sécurité du navire et la navigation. Plus particulièrement, le Passager devra se conformer, à bord, à toutes les instructions et à tous les ordres donnés en ce sens, y compris ceux relatifs aux exercices d'urgence visés au précédent article 10.7. Si, selon l'appréciation du

Commandant, un Passager se trouve dans des conditions qui ne lui permettent pas d'affronter ou de poursuivre la croisière ou qui constituent un danger pour la sécurité, la santé ou l'intégrité du navire, de l'équipage ou des autres passagers, ou bien si son comportement est de nature à compromettre la jouissance de la croisière pour les autres passagers, le Commandant aura la faculté, selon le cas, de : a) refuser l'embarquement de ce Passager ; b) débarquer le Passager dans un port intermédiaire ; c) ne pas permettre au Passager de descendre à terre dans un port intermédiaire ; d) ne pas permettre au Passager d'accéder à certaines zones du navire ou de participer à certaines activités. Des mesures analogues pourront être prises de manière autonome, dans le cadre des pouvoirs leur étant conférés par la loi ou par contrat, par les transporteurs aériens ou par d'autres fournisseurs de services ; le Transporteur n'assume aucune responsabilité à cet égard.

11.3 L'Organisateur et le Commandant de bord auront la faculté d'exécuter tout ordre ou directive donnés par les Gouvernements et Autorités de tous les États ou par des personnes qui agissent ou déclarent agir pour le compte ou avec le consentement de ces Gouvernements ou Autorités ou de toute autre personne qui, en fonction des conditions de la couverture d'assurance des risques de guerre du navire, a le droit de donner ces ordres ou directives. Toutes les actions ou omissions de l'Organisateur ou du Commandant de bord, pour l'exécution ou en conséquence de ces ordres ou directives ne sauraient être considérées comme des inexécutions du contrat. Le débarquement des passagers et de leurs bagages conformément à ces ordres ou directives, dégage le Transporteur de toute responsabilité pour la poursuite du voyage ou le rapatriement des passagers.

12. GAGE & RETENUE

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

13. HÉBERGEMENT À BORD OU EN HÔTEL

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

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

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

14. RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR

14.1 Sans préjudice de la responsabilité de l'Agence de Voyages, le Transporteur répond des préjudices subis par le Passager du fait de l'inexécution fautive totale ou partielle des prestations de transport dues par contrat. Le Transporteur sera déchargé de toute responsabilité lorsque le préjudice dérive d'un fait du Passager (y compris des initiatives que celui-ci aurait prises de manière autonome au cours de l'exécution des services touristiques) ou de celui d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues par le contrat, d'un cas fortuit, d'une raison de force majeure ou bien

de circonstances que le Transporteur ne pouvait pas raisonnablement prévoir ou résoudre, en agissant avec toute la diligence professionnelle requise.

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

14.3 Le Transporteur n'est pas responsable vis-à-vis du Passager de l'inexécution par l'Agence de Voyages de ses obligations ou des autres intermédiaires qui sont intervenus dans la stipulation du contrat.

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

15. LIMITES D'INDEMNISATION

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

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

16. EXCURSIONS

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

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

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

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

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

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

17. TRANSPORTS AÉRIENS

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

17.2 Costa Croisières n'assume donc aucunement le statut ou rôle de transporteur, contractuel ou de fait, par rapport à tout transport aérien, ce rôle étant assuré exclusivement par le transporteur aérien indiqué (et/ou par ses délégués) avec tous les risques et responsabilités qui y sont liés, et qui ne pourront donc d'aucune façon être imputées à Costa Croisières, y compris de manière indirecte ou par médiation. Les droits du Passager en fonction du contrat de transport aérien et de la norme applicable, y compris notamment le droit au remboursement du préjudice en cas de décès ou de préjudice à la personne, devront donc être présentés par le Passager vis-à-vis du transporteur aérien. Les droits des passagers découlant du contrat de transport aérien et la réglementation applicable à l'égard de celui-ci (Convention de Montréal du 28/5/1999 et Règlement (CE) n° 889/2002), y compris le droit à indemnisation des dommages subis en cas de blessure ou de décès, doivent être exercés par les passagers auprès du transporteur aérien. Les obligations du Règlement CE n° 785/2004 incombent exclusivement au transporteur aérien.

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

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

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

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

17.7 Pour toute modification des noms ou annulation sur des vols (charter ou de ligne) un montant de 20 euros sera requis si la communication parvient dans un délai de 45 jours avant la date du départ. Pour toute communication de changement de nom effectué dans les 44 jours avant le départ, les pénalités suivantes seront appliquées, calculées sur le montant du prix du vol hors « Vol Flex » :

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

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

17.9 Le « Vol Flex » est une offre de vol plus transfert qui vous permet de choisir le vol au tarif le plus intéressant disponible au moment de votre réservation. Plus vous réservez tôt, moins le vol est cher. Vous disposez d'un large choix parmi les compagnies aériennes régulières et les transporteurs Low Cost les plus connus. Les transferts entre l'aéroport et le port sont inclus dans le tarif et indissociables du vol. Des frais de service vous seront facturés lors de la réservation de votre vol. Vous pouvez réserver jusqu'à 300 jours avant votre départ. Nous préselectionnons pour vous les horaires adaptés pour vous assurer d'arriver à l'heure pour votre croisière. Cette offre est valable pour de multiples croisières de notre programmation. La liste complète des ports pour lesquels cette offre s'applique est disponible sur demande et est soumise à disponibilité. Les horaires des vols, les tarifs et les détails supplémentaires vous seront communiqués au moment de la réservation. Si vous optez pour le « Vol Flex », toute modification ou annulation de la réservation du « Vol Flex » entraînera une pénalité de 100 % sur la partie aérienne du dossier. Les conditions d'annulation de la croisière demeurent celles stipulées aux articles 6 de nos Conditions Générales. Si vous optez pour un vol hors « Vol Flex », les conditions de modifications ou d'annulation seront celles indiquées à l'article 17.7 de nos Conditions Générales.

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

18. MÉDECIN DE BORD

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

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

19. OBJETS PRÉCIEUX

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

20. OBLIGATION D'ASSISTANCE

20.1 L'obligation d'assistance du Transporteur vis-à-vis du Passager est limitée à l'exécution diligente des prestations comprises dans le contrat et des obligations que la loi lui impose.

21. RÉCLAMATIONS & DÉNONCIATIONS

21.1 Sous peine de déchéance, le Passager doit déclarer par écrit, sous forme de réclamation à l'Agence de Voyages, les inexécutions éventuelles dans l'organisation ou la réalisation de la croisière, au moment même où elles se produisent ou, si cela n'est pas possible, dans les deux mois suivant la date de retour programmée dans la localité de départ. L'Agence de Voyages 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.

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

22. ASSURANCE ANNULATION – ASSISTANCE - FRAIS MÉDICAUX ET BAGAGES

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

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

23. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

23.1 Conformément à la loi « Informatique et Liberté » n° 1978-17 du 6 janvier 1978 ainsi qu'à la section 13 du décret législatif n° 196 du 30 juin 2003 (Code de la protection de la vie privée (ci-après le « Code »), Costa Crociere S.p.A. précise que les données personnelles (ci-après les « données ») fournies par vos soins au moment de l'achat du Contrat de croisière, ou obtenues d'une autre façon au cours de la croisière, seront traitées conformément à la loi applicable en matière de protection des données. Vos données seront collectées sur support papier ou sur support électronique, de façon à garantir leur intégrité et leur caractère confidentiel, en utilisant les outils de sécurité les plus avancés, pour les raisons suivantes: a) l'établissement, la gestion et la mise en oeuvre des relations contractuelles entre vous et Costa Crociere S.p.A. ; b) pour répondre à toute obligation légale, réglementations, loi nationales et européennes, ou découlant de directives émises par des autorités autorisées à le faire par la loi ; c) le traitement anonyme de statistiques et de recherches marketing ; d) la mise en oeuvre d'initiatives destinées à rendre votre croisière confortable et à garantir des standards élevés pour les divertissements proposés à bord des navires (par ex : soirées, prises de photographies ou de vidéos, jeux, etc.) ; e) des activités promotionnelles par Costa et/ou ses partenaires commerciaux, y compris par des procédés automatisés (e-mails, SMS, etc.) pour lesquelles votre consentement sera nécessaire, quand cela est exigé par la loi. Vos données peuvent être communiquées pour les raisons évoquées ci-dessus aux personnes suivantes :

- les sociétés appartenant au même groupe que Costa Crociere S.p.A. ;
- les personnes physiques, sociétés, associations, entreprises professionnelles fournissant des services, leur assistance ou leurs conseils à Costa Crociere S.p.A. ;
- les personnes pour lesquelles l'accès aux données est autorisé par des dispositions légales, la législation dérivée ou des directives émises par des autorités à le faire par la loi, y compris les autorités portuaires des lieux de

débarquement. Les données peuvent également être portées à la connaissance du personnel interne, préposés au traitement des données et /ou administrateurs de traitement des données, ainsi qu'à des parties tierces, qui agissent en qualité d'administrateurs ou contrôleurs de traitement des données, à qui Costa Crociere S.p.A. a demandé d'accomplir des opérations spécifiques de traitement des données.

Pour les raisons mentionnées ci-dessus, les données peuvent être transmises à l'étranger à des sociétés tierces, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne, les procédures adéquates ayant été suivies à cet effet. Costa Crociere S.p.A. a notifié le traitement des données personnelles telles que décrit ci-dessus (collecte, traitement et transfert) à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. La fourniture de données est nécessaire à l'exécution du contrat. Les données que vous communiquez sont susceptibles de contenir des données considérées comme « sensibles » au sens de la réglementation applicable. De telles données ne peuvent être traitées qu'avec votre accord écrit, en l'absence duquel Costa Crociere S.p.A. pourrait être dans l'incapacité de remplir certaines de ses obligations contractuelles. Au surplus, avec votre consentement, Costa Crociere pourrait : i) vous envoyer des informations, des messages publicitaires et/ou promotionnels, des rabais, des avantages, des invitations, des offres de participation à des concours, par courrier, e-mail, téléphone portable, SMS, télécopie et par téléphone fixe ; ii) procéder à l'établissement de profils (analyse des choix des consommateurs afin de concevoir des stratégies marketing générales ou individualisées) ; iii) transférer vos données à des sociétés du groupe Costa Crociere S.p.A. et à des partenaires commerciaux de Costa Crociere S.p.A. afin qu'ils vous adressent des informations et des contenus publicitaires. En outre, s'agissant des photographies et des vidéos prises par des photographes à bord de nos navires qui contribuent à rendre votre expérience inoubliable, nous souhaiterions vous rappeler que dans l'éventualité où vous ne souhaiteriez pas être photographié ou filmé ou encore figurer sur les photos présentées dans la boutique photo, vous pouvez contacter cette dernière et demander à ce que les images ou photographies sur lesquelles vous apparaissez soient retirées. Les photographies et vidéos prises au cours de la croisière ne seront conservées que pendant une période limitée. Nous vous informons également qu'en adressant une demande à Costa Crociere S.p.A. à l'adresse suivante [Costa Crociere S.p.A. - Direzione Corporate Marketing, Piazza Piccapietra, 48 - 16121 Gênes (Italie)], vous pouvez exercer les droits spécifiques accordés à la personne concernée. Cela comprend le droit d'obtenir du contrôleur des données une confirmation de l'existence de vos données personnelles ; d'être informé de l'origine des données, de la logique et de la raison de leur traitement ; d'obtenir, pour des raisons légitimes, l'effacement, la transformation sous forme anonyme ou le blocage d'une quelconque donnée traitée en violation de la loi ; d'obtenir, pour des raisons légitimes, la mise à jour des données, leur correction ou, le cas échéant, de pouvoir les compléter ; de s'opposer au traitement, pour des raisons légitimes ; de s'opposer à ce que les données soient utilisées en tant qu'information commerciale, publicitaire ou marketing. Les contrôleurs de données sont la société Costa Crociere S.p.A., dont le siège social est situé Piazza Piccapietra 48, Gênes, Italie. La liste complète et actualisée des responsables est disponible au siège de Costa Crociere S.p.A.

CODE DU TOURISME

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

ARTICLE R. 211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L.211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur

ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

ARTICLE R. 211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L.141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

ARTICLE R. 211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

ARTICLE R. 211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En

tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

ARTICLE R. 211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des

organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ; 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ; 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

ARTICLE R. 211-7

L'acheteur 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 le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

ARTICLE R. 211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et 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, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

ARTICLE R. 211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

ARTICLE R. 211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

ARTICLE R. 211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.