

# **Les conditions générales de vente de Centralcruise**

## **Version jusqu'au 22/06/2022 inclus**

Le client reconnaît avoir été informé au préalable et avoir accepté que les offres de voyage proposées par CentralCruise soient régies par les dispositions du code du tourisme et par les conditions générales ci après.

Conformément aux articles L211-7 et L211-17n du code du tourisme, les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transports n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

## **Constitue un forfait touristique la prestation :**

- Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;
- Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;
- Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-7 du code du tourisme.

Dès lors et à défaut de dispositions contraires, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront réputés contractuels dès la signature par le client du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, proposition et programme, le présent document constitue avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable visée par l'article R211-7 du code du tourisme.

A défaut de la signature par le client dans un délai de 24 heures à compter de son émission, le présent document sera caduc.

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.

### **Article R211-3 :**

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 R211-3-1 :**

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique 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 R211-4 :**

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 :

- La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 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 ;

- Les prestations de restauration proposées ;
- La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 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 ;
- Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 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 ;
- 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 ;
- Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11
- 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 ;
- 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 R211-5 :**

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 quel éléments.

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

## **Article R211-6 :**

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 :

- Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 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 ;
- Les prestations de restauration proposées ;
- L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 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 ;
- 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 ;
- 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 ;
- Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 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 ;
- 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 ;

- Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11
- 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 ;
- 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 ;
- La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur
- 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 ;

- 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 ;
- 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 R211-7 :**

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 R211-8 :**

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 R211-9 :**

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 R211-10 :**

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 R211-11 :**

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.

### **Article R211-12 :**

Les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

### **Article R211-13 :**

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R. 211-6 après que la prestation a été fournie.

## **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**

### **ORGANISATION TECHNIQUE**

La réservation de votre croisière est assurée par CentralCruise SAS propriétaire du site CentralCruise.

CentralCruise est une société au capital social de 100.000€ immatriculée au registre de commerce et des sociétés sous le numéro 794 403 691 dont le siège social est situé au 31 Avenue Simone Veil 06200 Nice.

### *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 dépliant, brochures et catalogues du transporteur et toute autre documentation fournie au passager par le transporteur, la société CentralCruise.

1.2 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 avec l'agence de voyage*

2.1 L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union.

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, avec la conclusion du contrat conséquente, 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 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.

2.5 Les réservations effectuées par des personnes mineures ne seront pas acceptées par l'Agence de Voyages. 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.

2.6 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 sont enceintes de moins de 24 semaines révolues au jour de la fin de la croisière. 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. CentralCruise ne pourra, en aucune manière, être tenu responsable envers la passagère en cas de problème ou d'incident ayant trait à son état de grossesse, survenu pendant ou après la croisière.

2.7 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.

2.8 Les navires disposent d'un nombre limité de cabines équipées pour accueillir les passagers 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.

2.9 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.

2.10 Les indications concernant le voyage qui ne sont pas contenues dans les documents contractuels, dans les brochures, sur le site internet 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.

2.11 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.

2.12 Avant la souscription du contrat, le passager devra s'informer comme il se doit 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.

2.13 La réservation de croisières ou séjours ou billets d'avions proposés par CentralCruise est conditionnée à la signature d'un contrat avec CentralCruise, signatures pouvant être dématérialisées.

2.14 La réception d'un bulletin de réservation par CentralCruise n'implique l'acceptation de la réservation que dans la limite des places disponibles auprès des différents intervenants, disponibilité qui peut varier en temps réel. La réservation sera confirmée au client, dans un délai de 48 heures sous réserve de disponibilités. L'acceptation du contrat se fait par la validation du « clic d'acceptation » du contrat dématérialiser sur le site de CentralCruise et engage le contractant et tous les participants. Tout litige quant à l'interprétation ou l'exécution de ces conditions générales relève du droit français.

2.15 La compétence territoriale est attribuée au tribunal de Nice compétent en la matière.

### *3. Paiements*

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 et son système Ogone assurent la sécurité totale des transactions par le cryptage de la connexion SSL.

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

3.2 Le non 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, sera remis au passager après le paiement du solde intégral du prix et à condition d'être complété des données suivantes :

- date et lieu de naissance des clients - 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 Le billet de transport, qui constitue le titre légitime permettant l'accès à bord du navire, ne sera remis au passager qu'après le paiement de l'intégralité du prix.

3.6 Le règlement est régi par les conditions générales de vente, de la société CentralCruise, du croisiériste et ou des prestataires en vigueur au jour de la commande selon les tableaux ci joints.

3.7 Dans tous les cas, si le règlement n'est pas intervenu dans les délais du contrat initialement conclu (voire conditions de paiement en fonctions des compagnies dans l'article 6), ce défaut est assimilé à une annulation du fait du client qui sera redevable de certains frais (voire frais d'annulation dans l'article 6 en fonction de la compagnie réservée).

#### 4. Prix

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

4.2 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.

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

4.4 Les tarifs aériens sont toujours donnés à titre indicatif et sont susceptibles d’êtres modifiés à la hausse comme à la baisse.

4.5 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.

#### *5. Envoi des documents de voyage*

5.1 En général les documents de voyage, carte d’embarquement, billets de transports... sont envoyés uniquement par mail au client par voie électronique 8 jours avant le départ. Le client s’engage à les recevoir et à communiquer une adresse mail valide avant le départ.

5.2 A la demande expresse du client ils peuvent être adressés par voie postale, le surcout sera assumé alors par le croisiériste.

5.3 Le croisiériste 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.

#### *6. Annulation par le passager*

6.1 Toute demande d’annulation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l’adresse suivante :

**CENTRALCRUISE**

**31 Avenue Simone**

**06200 NICE**

Seule la date de réception de la lettre recommandée par CentralCruise sera le point de départ d’appréciation des conditions d’annulation.

Toute annulation 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](#)
- [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 Croisières Maritimes et Voyages](#)
- [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](#)

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

6.3 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 passagers, de changement ou de modification de date de départ, le client supportera les frais d'annulation de l'agence centralcruise pour la partie maritime (voire conditions d'annulation par compagnie CentralCruise et 100 pour cents de frais pour la partie aérienne).

6.4 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.

6.5 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.

6.6 Le client peut conformément à l'article L211-11 du code du tourisme céder son contrat. Le client ne pourra céder son contrat qu'en respectant les délais, formes indiquées au contrat et en s'acquittant solidairement avec le cessionnaire des pénalités et frais de cession éventuels relatifs à chaque compagnie maritime et prestataire. 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.

6.7 Conditions d'annulation ou de report des dossiers des départ annulés depuis le 10 Mars 2020. :

Toute modification ou annulation concernant un dossier ayant bénéficié d'un report à la suite de l'ordonnance du 25 Mars 2020 entraînera 100% de frais du voyage. S'IL y a report de dates les conditions d'annulation ou de modification au nouveau dossier entraîneront 100% de frais.

#### *7. Annulation ou modification par l'agence de voyage*

7.1 Le client sera intégralement remboursé si la CentralCruise est contrainte d'annuler le voyage sauf en cas de force majeure ou de cause tenant à la sécurité des passagers.

7.2 Tout défaut de paiement conformément à l'échéancier contractuel prévu, contraint CentralCruise à annuler le voyage.

7.3 Si une modification essentielle du voyage non liée à un cas de force majeure ou à la sécurité des passagers devait intervenir, une solution amiable serait recherchée avec le client et la compagnie maritime. A défaut d'accord le client pourra annuler sans frais ou souscrire une nouvelle offre pour toute modification intervenue 90 jours avant le départ.

#### *8. Promotions*

8.1 Au cours de l'année, l'organisateur peut offrir certaines promotions dont le tarif ne figure pas dans le catalogue. 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 passagers sont invités à consulter leur Agences de Voyages ou le site internet de CentralCruise.

## *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 cités plus haut 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.

10.2 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 applications 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. Transfert et pré acheminement*

11.1 Quel que soient les modes de transports choisis : aériens, ferroviaires ou autre ; des retards peuvent intervenir mettant en péril le bon déroulement u voyage. Il est donc fortement conseillé au client de prévoir des temps de correspondance suffisamment long voir la veille ou le lendemain. CentralCruise ne pourrait être retenue responsable et 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 force majeure, fait du tiers ou cas fortuit. Il est notamment rappelé que les vols charters peuvent être soumis à des retards ou être avancées 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. 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). La convention de Montréal du 28 Mai 1999 portant sur le transport aérien prévoit des limites qui s'appliquent, la responsabilité de CentralCruise ne saurait être supérieure à celle de n'importe lequel des transports choisis.

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



## 12. Prestations

12.1 Quel que soient les prestations de pré ou post acheminement, hôtelières, agence, des croisiéristes, affréteurs, tous ces derniers conservent leur responsabilité propre. CentralCruise n'agissant 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 sauraient entraîner une indemnisation quelconque de CentralCruise.

12.2 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
- « 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.

12.3 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.

12.4 Les horaires et les itinéraires d'une croisière 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.

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

12.6 Le commandant de bord dispose d'un pouvoir de police qui lui permet de refuser l'accès à bord d'un croisiériste qu'il jugerait pas 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 croisiériste l'accès à la prestation de plongée. Aucun dédommagement ne peut être demandé à CentralCruise.

### *13. Objets précieux*

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.

### *14. Obligation d'assistance*

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.

### *15. Réclamations et dénonciations*

Sous peine de déchéance, le passager doit déclarer le plus rapidement soit par téléphone ou mail et dénoncée par lettre recommandée avec accusé de réception 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 30 jours ouvrés 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.

Aucune réclamation postérieure ne pourra être recevable. Il est fortement conseillé de conserver tous les justificatifs et de faire constater les faits par les autorités locales et d'en conserver un écrit.

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

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

Médiateur du Tourisme et du Voyage :

Après avoir saisi le service clients de Centralcruise et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut 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*

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. Traitement des données personnelles*

Conformément à la loi « Informatique et Liberté » n° 1978-17 du 6 janvier 1978 ainsi qu'à la section 13 du décret législatif no 196 du 30 juin 2003 (Code de la protection de la vie privée. CentralCruise précise que les données personnelles fournies par vos soins au moment de l'achat du Contrat de croisière, ou obtenues d'une autre façon au cours des croisières, seront traitées conformément au règlement applicable en matière de protection des données.

CentralCruise s'engage à préserver la confidentialité des données, informations personnelles collectées afin de mener à bien la prestation de voyage.

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Le client reconnaît avoir été informé au préalable et avoir accepté que les offres de voyage proposées par CentralCruise soient régies par les dispositions du code du tourisme et par les conditions générales ci après.

Conformément aux articles L211-7 et L211-17n du code du tourisme, les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transports n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

Constitue un forfait touristique la prestation :

1° Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;

2° Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;

3° Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-7 du code du tourisme.

Dès lors et à défaut de dispositions contraires, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la

proposition de l'organisateur, seront réputés contractuels dès la signature par le client du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, proposition et programme, le présent document constitue avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable visée par l'article R211-7 du code du tourisme.

A défaut de la signature par le client dans un délai de 24 heures à compter de son émission, le présent document sera caduc.

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.

### **Article R211-3 :**

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 R211-3-1 :**

L'échange d'informations pré-contractuelles 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 R211-4 :**

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 ;