

# Les conditions générales de vente de Centralcruise

## Version en date du 23/06/2022

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

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

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

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

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

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

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

## DEFINITIONS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# 1. Champs d'application

1.1 Conformément à l'article L. 211-7 du Code du tourisme, les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transports n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

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

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

## 2. Information pré-contractuelle

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.8 Concernant les réservations de croisière, les navires n'étant pas équipés pour l'assistance pendant la grossesse et l'accouchement, les femmes enceintes sont autorisées à effectuer une croisière si elles n'ont pas atteint leur 24<sup>ème</sup> semaine de grossesse au cours de la croisière (embarquement et débarquement inclus). Toutes les femmes enceintes sont tenues de produire, lors de l'embarquement à bord du navire, un certificat médical, délivré par un spécialiste gynécologue, attestant de leur aptitude à prendre part à la croisière jusqu'à la fin de celle-ci.

CENTRALCRUISE ne pourra, en aucune manière, être tenue responsable envers le Voyageur en cas de problème ou d'incident ayant trait à son état de grossesse, survenu pendant ou après la croisière.

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

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

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

3.12 Les indications concernant le voyage qui ne sont pas contenues dans les documents contractuels, dans les brochures, sur le Site ou dans d'autres médias de communication, seront fournies par l'Agence de voyages au Voyageur, en temps utile avant le début du voyage, notamment les heures de départs et d'arrivées. Lorsque le Contrat comporte des prestations de transport aérien, le vendeur fournit

l'information, pour chaque tronçon de vol, telle que prévue aux articles R211-15 à R211-19 du Code du Tourisme.

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

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

## **4. Paiements**

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

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

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

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

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

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

## **5. Prix**

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

5.2 Les prix n'incluent pas :

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

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

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

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

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

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

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

6.2 En général les documents de voyage, carte d'embarquement, billets de transport, etc. sont envoyés uniquement par mail au Client par voie électronique avant le départ. Le Client s'engage à les recevoir et à communiquer une adresse

mail valide avant le départ. A la demande expresse du Client ils peuvent être adressés par voie postale, le surcout sera assumé alors par le Voyageur.

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

## 7. Annulation par le Voyageur

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

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

7.3 Toute annulation par le Voyageur ou défaut de règlement émanant du Client à compter de la réservation entrainera la perception des frais variables en fonction de l'armateur et des frais d'agence. Merci de vous rapporter aux conditions particulières en fonction de votre réservation (tableauxci-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 particulieres de Vente Manatee Amazon Explorer CentralCruise Croisieres.com](#)

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

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

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

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

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

7.9 Le Client peut conformément à l'article L. 211-11 et R. 211-7 du Code du tourisme céder son contrat, au plus tard 7 jours avant le début du voyage en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à CENTRALCRUISE et en s'acquittant solidairement avec le cessionnaire des pénalités et frais de cession éventuels relatifs à chaque compagnie maritime et prestataire. En cas de cession du contrat, il sera du, concomitamment au changement de contrat, soit par le cédant

soit par le cessionnaire, des frais de changement de contrat variant selon le moment de la cession et les compagnies. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente, et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies par CENTRALCRUISE à la demande soit du cédant soit du cessionnaire.

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

## **8. Annulation ou modification par CENTRALCRUISE**

8.1 Si CENTRALCRUISE se trouve dans l'obligation d'annuler le voyage parce que le nombre minimum de participants prévu contractuellement n'est pas atteint ou parce que le contrat ne peut être exécuté, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, les Clients seront remboursés l'intégralité des sommes qu'ils ont versées, sans toutefois prétendre à aucune indemnité. Si le voyage est annulé en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, les Clients seront informés dans les plus brefs délais. Si le voyage est annulé en raison du nombre insuffisant de personnes inscrites, les Voyageurs seront informés au plus tard :

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours

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

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

## **9. Promotions**

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

## **10. Annulation par le transporteur**

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

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

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

## **11. Obligations des Voyageurs**

11.1 Le Voyageur devra être muni de son passeport personnel ou d'un autre document valable, 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.

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

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

et les règlements et dispositions administratives ou législatives concernant le voyage.

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

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

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

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

11.8 Le Voyageur est tenu de fournir au transporteur toutes les informations nécessaires pour permettre à ce dernier de remplir ses propres obligations en matière de sécurité, en particulier celles énoncées dans le Règlement UE n°2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la Protection des Personnes Physique à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après « RGPD ») et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée. La collecte des informations (y compris des images) et leur traitement seront effectués en applications des principes établis par ces textes.

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

## **12. Transfert et pré acheminement**

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

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

12.3 Il est notamment rappelé que les vols charters peuvent être soumis à des retards ou être 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.

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

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

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

## **13. Prestations**

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

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

Intérieures (sans hublot ni sabord)

Extérieures (avec hublot ou sabord)

Balcon avec balcon privatif

Suite ou suite avec balcon

« 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.

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.

13.3 Les horaires et les itinéraires d'un voyage sont toujours donnés à titre indicatif et informatifs et peuvent faire l'objet d'un changement par l'armateur ou le commandant au dernier moment pour des raisons sécuritaires, météorologiques ou autres.

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

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

## **14. Objets précieux**

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

## **15. Réclamations et dénonciations**

15.1 Le Voyageur est tenu de communiquer dans les meilleurs délais à CENTRAL CRUISE toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L 211-16 du Code du Tourisme.

15.2 Nous demandons à nos Clients de bien vouloir nous transmettre leurs observations relatives au déroulement de leur voyage dans les 30 jours suivant leur retour. Dans le cas d'un litige, nous demandons à nos Clients de nous envoyer dans un délai de 30 jours une lettre recommandée avec accusé de réception exposant clairement le motif de la réclamation et le préjudice subi. CENTRALCRUISE examinera promptement et en bonne foi les réclamations présentées et s'emploiera dans la mesure du possible à une résolution à l'amiable, rapide et équitable.

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

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

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

## **16. Responsabilité civile**

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

16.2 La responsabilité civile professionnelle souscrite par CENTRAL CRUISE 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.

16.3 En aucun cas, CENTRAL CRUISE ne pourra être tenu pour responsable des dommages imputables soit au Voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le Contrat, soit à des circonstances de force majeure (encore désignées sous les termes « Circonstances exceptionnelles et inévitables »). La responsabilité de CENTRAL CRUISE ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects. CENTRAL CRUISE ne pourra être tenu

pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le Client et non prévues au descriptif, ni des pré acheminements ou post acheminements pris à l'initiative du Client.

## **17. Bloctel**

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

## **18. Modification des CGV**

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

## **19. Loi applicable et juridiction compétente**

19.1 Le présent Contrat est régi par le droit français.

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

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

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

Article R211-3-1 du Code du tourisme : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.



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

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

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

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

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

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

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

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

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

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

Article R211-5 du Code du tourisme :

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

Article R211-6 du Code du tourisme :

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

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

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

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

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

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

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

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

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

Article R211-7 du Code du tourisme :

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

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

Article R211-8 du Code du tourisme :

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R211-9 du Code du tourisme :

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

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

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

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

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction

de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse to