

# CONDITIONS DE VENTE CROISIERES

Mises à jour du 11/04/2023

 <p>LE GROUPE Cercle des Vacances</p>	<p><b>Croisiris (www.croisiris.com) est une marque du groupe, Cercle des Vacances</b></p> <p><b>CERCLE DES VACANCES</b> S.A.S au capital de 1 500 012 €</p> <p>RCS Paris 500 157 532 SIRET 500 157 532 000 10 APE 7911Z - Immatriculation n°IM075100367 GIE ATOUT Garantie financière : APST - IATA : 202 47 312</p>	 <p><b>CROISIRIS</b></p>
--	--	---

## PREAMBULE

Les offres soumises aux présentes conditions de vente sont proposées par la société Cercle des Vacances (ci-après : CDV, le cas échéant sous la marque Croisiris), Société par Actions Simplifiée au capital de 1 500 012 €. CDV est titulaire de l'immatriculation n°IM075100367 délivrée par ATOUT France (79/81 Rue de Clichy, 75009 Paris), de l'agrément IATA n°20247312, de l'assurance responsabilité civile professionnelle GENERALI police N°56449454 et de la garantie financière APS. CDV est également adhérent au Syndicat Les Entreprises du Voyages (EDV) et au SETO (Syndicat des entreprises du Tour Operating).

Votre contrat est régi par les conditions de vente en vigueur au jour de votre commande.

Tout client de la société CDV reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente. Ainsi, le client doit avoir atteint la majorité légale et ne pas être placé sous tutelle ou curatelle. Le client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou tout autre membre de sa famille.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE CROISIERES

**Note :** Ces conditions ne s'appliquent pas à la vente de vols secs.

Pour consulter les conditions en vigueur si vous avez acheté des vols secs :

<http://www.cerclledesvacances.com/voyages-gen/docs/CONDITIONS-DE-VENTE-VOLS-SECS.pdf>

Ces conditions ne s'appliquent pas non plus aux services de voyage et forfaits touristiques vendus dans le cadre d'une convention générale conclue pour le voyage d'affaires.

31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)

## 1. PRIX

---

### 1.1 Généralités

Tous les prix sont affichés en Euros.

Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix.

Les prix incluent en particulier la taxe sur la valeur ajoutée (T.V.A.) au taux en vigueur à la date de commande.

Par principe, et sauf stipulation contraire dans un descriptif de voyage, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

- tout service antérieur à l'enregistrement lors du départ, ou postérieur au passage sous douane lors du retour ;
- les taxes de sortie de territoire demandées par certains pays, à régler sur place en espèces, lors de l'enregistrement ;
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, autres) ;
- les frais de vaccination et de visa ;
- les assurances ;
- les excursions facultatives ainsi que toute prestation non incluse dans le descriptif du voyage ;
- les excédents de bagage ;
- les frais de parking ;
- les taxes de séjour pour la France et l'étranger.
- les repas non compris dans la formule de séjour choisie, et ceux consommés lors d'escales ;
- les boissons au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque le prestataire ne dispose pas d'eau potable) ;
- les frais de services obligatoires à bord des bateaux de croisières

En plus des taxes d'aéroport, des taxes portuaires et/ou locales directement perçues, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place.

Le prix du voyage varie selon la date de réservation, la période d'exécution du voyage, le nombre de participants, la compagnie maritime, la catégorie de cabine choisie, le type de tarif réservé, les prestations supplémentaires demandés par le client et si le voyage choisi comprend un/des acheminement(s), et des prestations pré/post croisières (vol, hôtel, transfert). Nos prix sont des tarifs contractuels non rétroactifs. Aucune contestation relative au prix du voyage ne pourra donc être prise en compte dès lors que le client a accepté et validé sa réservation.

Tarifs particuliers : les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments chambres individuelles et les réductions enfants, sont fournis à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, le client en serait informé avant sa confirmation de réservation.

Les prix indiqués sont valables, sauf le cas d'une erreur matérielle qui aurait pour effet d'indiquer un prix dérisoire. Dans ce dernier cas, la réservation sera annulée sans frais ni pénalités ou indemnités d'aucune sorte, le prix sera modifié pour tenir compte de l'erreur matérielle et le client pourra effectuer sa réservation selon le prix ainsi modifié et les disponibilités.

Il appartient au client d'apprécier avant son inscription si le prix lui convient. Aucune contestation concernant le prix ne pourra être prise en considération ultérieurement.

**31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)**

## 1.2 Révision des prix

Conformément aux articles L. 211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du Tourisme, Croisiris peut, après la conclusion du contrat, réviser les prix, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités suivantes :

(a) Variation du taux de change en rapport avec le contrat : si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage, cette incidence serait intégralement répercutée. Cette fluctuation des devises s'apprécie sur les prestations qui sont facturées à Croisiris en devise et par rapport au cours de la ou des devises retenues comme référence lors de l'établissement du prix ; et

(b) Variation du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat : toute variation sera intégralement répercutée dans le prix de vente du voyage.

La révision de prix à la hausse est notifiée au client, avec sa justification et son calcul, sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour.

Pour toute hausse de prix supérieure à 8%, le client sera informé 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 il doit communiquer à Croisiris la décision qu'il prend;

3° Des conséquences de son absence de réponse 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 client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, Croisiris rembourse tous les paiements effectués par le client ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17 du Code du Tourisme.

Le client a également droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux a) et b) ci-dessus intervenant après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour, déduction faite des dépenses administratives réelles supportées par Croisiris et dont ce dernier apportera la preuve à la demande du client.

## 2. INSCRIPTION

---

Une inscription est considérée comme définitive à compter de la réception par Croisiris de la validation du devis en ligne, et du paiement de la totalité de l'acompte. Toute validation du devis effectuée après que la date de validité indiquée au devis soit dépassée, pourrait entraîner une réévaluation du tarif du séjour proposé. Votre conseiller prendra contact avec vous afin de vous communiquer le nouveau tarif, le cas échéant.

L'inscription à l'une de nos croisières implique de la part du client, l'entière adhésion aux présentes conditions de vente qu'il devra lire attentivement et l'acceptation préalable et sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

Les présentes conditions de vente sont communiquées au client au moment de la réservation d'une croisière auprès du Croisiris et sont accessibles sur la page d'accueil du site internet accessible à l'adresse suivante : [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com).

**31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)**

Le client est invité à les lire attentivement, les télécharger, les imprimer et à en conserver une copie.

Le client s'engage à lire les conditions de vente à chaque nouvelle commande, la dernière version desdites conditions s'appliquant à toute nouvelle commande.

### 3. PAIEMENT

---

#### 3.1 Paiement de l'acompte

Toute inscription doit faire l'objet du versement d'un acompte dont le montant vous sera indiqué par votre vendeur ; le solde intervenant 35 jours avant le départ.

Pour toute inscription à moins de 35 jours du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du voyage.

Le montant des primes d'assurances souscrites par le client à l'occasion de son voyage est réglé dès l'inscription.

CDV vous adressera, après confirmation totale de votre voyage, votre facture.

#### 3.2 Modes de paiement

- En espèces : en euros uniquement, directement à nos bureaux au 31, avenue de l'Opéra - 75001 Paris, dans la limite prévue par les articles L. 112-6 et D. 112-3 du Code Monétaire et Financier.
- Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de « Cercle des Vacances », déposé directement à notre agence ou adressé par courrier postal. Les chèques envoyés à moins d'un mois du départ ne seront pas pris en compte.
- Par virement bancaire en ligne en toute sécurité et en toute confidentialité.
- Par carte bancaire : vous pouvez nous transmettre vos coordonnées bancaires lors de votre demande sur notre site, en toute sécurité et en toute confidentialité.
- Les frais de modification de mode de règlement après débit vous seront facturés 1% du montant débité. La photocopie de la carte bancaire utilisée pour le paiement pourra vous être demandée, ainsi que la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité du porteur de la carte bancaire, et celle du passager.
- Par chèque vacances : il est possible de régler par chèques vacances, soit en partie, soit en totalité, en respectant la procédure décrite ci-après :

Après confirmation de votre réservation, envoi par courrier recommandé avec demande d'avis de réception ou dépôt de vos chèques vacances à nos bureaux, avec vos coordonnées (nom, prénom, numéro de dossier), jusqu'à 35 jours avant la date de départ.

Note : nous ne rendons pas la monnaie sur les chèques vacances. En cas d'annulation de votre voyage, la somme créditée correspondra à la valeur du voyage et non à celle des chèques vacances (sous réserve de l'application des frais d'annulation/de résolution éventuels, cf. article 5. ci-dessous).

Les chèques vacances sont utilisables uniquement pour des voyages à destination de la France et de l'Union Européenne

Dans le cadre des paiements par carte bancaire, il appartient au client de s'assurer que les montants ont bien été débités et qu'il a bien reçu la ou les factures correspondant à la prestation fournie par CDV.

Les cartes bancaires suivantes (émises par des banques situées en France) sont acceptées :

**31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)**

- la carte bleue nationale ;
- la carte Visa, Visa Premier, Visa Platinum, Visa Infinite, et Visa Electron, American Express ;
- la carte EuroCard/MasterCard.

En aucun cas, les paiements par "mandat cash" ne pourront être acceptés.

### **3.3 Paiement du solde et/ou de la facture rectificative**

Une facture rectificative vous sera adressée en cas de variations de prix telles que décrites à l'article 1.2 ci-dessus.

Le règlement de cette facture pourra se faire :

- soit avec le solde ;
- soit en complément si le solde a déjà été réglé.

Tout retard dans le paiement du solde ou de la facture rectificative pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation/de résolution visés à l'article 5 ci-dessous.

## **4. DROIT DE RETRACTATION NON APPLICABLE**

---

Code de la consommation : les règles de la vente à distance prévoient un délai de rétractation de 14 jours.

Attention : selon ces mêmes règles, ce droit de rétractation n'est pas applicable au présent contrat (article L. 221-28 du Code de la consommation).

Ainsi, pour toute demande de prestation de services effectuée auprès de CDV, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation. Il vous est toutefois possible d'annuler/résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ainsi qu'il est prévu à l'article 5 ci-dessous.

## **5. ANNULATION/RESOLUTION DU CONTRAT A L'INITIATIVE DU CLIENT – MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CLIENT**

---

### **5.1 Annulation/résolution du contrat à l'initiative du Client**

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement des frais de résolution suivants :

Barème d'annulation/ de résolution :

#### **POUR TOUS LES SÉJOURS (hors Yacht Club et Tours du Monde), hors pré/post croisière**

- Jusqu'à 90 jours avant le départ : 90€ par personne min
- Entre 89 et 60 jours avant le départ : 30% du montant total du séjour
- Entre 59 et 30 jours avant le départ : 60% du montant total du séjour
- Entre 29 et 15 jours avant le départ : 80% du montant total du séjour
- Dans les 14 jours précédents le départ et non présentation le jour de l'embarquement au port de départ : 100% du montant total du séjour

**31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)**

### **POUR TOUS LES SÉJOURS en Yacht Club, hors pré/post croisière**

- Jusqu'à 120 jours avant le départ : 100€ par personne min
- Entre 119 et 90 jours avant le départ : 25% du montant total du séjour
- Entre 89 et 60 jours avant le départ : 40% du montant total du séjour
- Entre 59 et 30 jours avant le départ : 60% du montant total du séjour
- Entre 29 et 15 jours avant le départ : 80% du montant total du séjour
- Dans les 14 jours précédents le départ et non présentation le jour de l'embarquement au port de départ : 100% du montant total du séjour

### **POUR TOUS LES SÉJOURS en Tour du Monde, hors pré/post croisière**

- Jusqu'à 90 jours avant le départ : 25% du montant total du séjour
- Entre 89 et 60 jours avant le départ : 50% du montant total du séjour
- Entre 59 et 15 jours avant le départ : 75% du montant total du séjour
- Dans les 14 jours précédents le départ et non présentation le jour de l'embarquement au port de départ : 100% du montant total du séjour

Frais d'annulation spécifiques des prestations supplémentaires, pré/post croisière :

En complément et quelle que soit la date d'annulation, les frais d'annulation au titre du transport aérien et par voies ferrées, les transferts, les prestations terrestres donneront lieu à application des frais réels supportés par Croisiris à ce titre, lesquels seront notamment mentionnés sur le devis transmis au client, puis repris sur le bulletin d'inscription.

Ces frais d'annulation n'excéderont pas le prix total du voyage.

En cas d'annulation partielle, c'est-à-dire par un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même voyage, les frais de résolution seront à la charge du ou des voyageurs ayant procédé à l'annulation et déterminés comme suit :

- pour les prestations communes à tous les participants au voyage, des frais égaux à 100 %, quelle que soit la date de l'annulation, seront facturés au(x) voyageur(s) annulant son (leur) séjour sur sa (leur) quote-part des prestations communes,
- pour les prestations personnelles, non partagées avec les autres participants au voyage, les frais de résolution ci-dessus seront calculés pour le(s) voyageur(s) qui annule(nt), sur le prix des prestations non consommées du voyage à la date de l'annulation et facturés au(x) voyageur(s) ayant procédé à l'annulation,
- lorsque l'inscription des voyageurs a été faite sur un seul et même dossier, les frais d'annulation partielle sont prélevés sur les sommes correspondantes encaissées pour ce dossier.

Conformément à l'article L. 211-14, II du Code du Tourisme, le client a également le droit de résoudre 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 passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire. L'appréciation de la survenance des circonstances susvisées devra reposer sur des éléments objectifs.

Procédure d'annulation/de résolution : Toute demande d'annulation/de résolution doit parvenir à Croisiris impérativement par courrier électronique à [annulation@cercledevacances.com](mailto:annulation@cercledevacances.com)

**31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)**

Conformément à l'article R. 211-10 du Code du tourisme, Croisiris procède aux remboursements requis en vertu du II de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le client ou en son nom moins les frais de résolution. Ces remboursements au profit du client sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

## **5.2 Modification à l'initiative du Client**

Toute demande de modification de la croisière et des pré/post croisières (hôtels, aérien, prestations terrestres, etc...) après la réception par Croisiris de la validation du bon de commande en ligne et avant le début du voyage ou du séjour ne pourra se faire sans l'accord de Croisiris ; en cas d'accord de Croisiris, le client devra par ailleurs prendre en charge l'intégralité des frais résultant de ladite modification.

Ainsi notamment, toute demande de modification du nom des participants suite à une erreur d'orthographe entraînera la facturation des frais éventuels demandés par le prestataire.

Attention : dans le cas de prestations incluant un transport, ces frais pourront comprendre le montant correspondant au rachat du billet aller-retour.

Tout voyage ou séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client pour quelque cause que ce soit ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

## **6. ANNULATION/RESOLUTION DU CONTRAT A L'INITIATIVE DE CROISIRIS - MODIFICATION A L'INITIATIVE DE CROISIRIS AVANT LE DEPART**

---

### **6.1 Annulation/résolution à l'initiative du Croisiris**

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, Croisiris peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

1° Le nombre de personnes inscrites pour croisière est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que Croisiris notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et 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 ; ou

2° il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du contrat au client dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

L'indemnisation supplémentaire que le client est susceptible de recevoir, en dehors des cas prévus aux 1° et 2° ci-dessus, est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Conformément à l'article R. 211-10 du Code du tourisme, Croisiris procède aux remboursements requis en vertu du III de l'article L. 211-14 du Code du Tourisme, dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

**31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)**

## **6.2 Modification à l'initiative de Croisiris**

Conformément à l'article L. 211-13 du Code du Tourisme, Croisiris peut, avant le début du voyage ou du séjour, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, dans les conditions et selon les modalités prévus à l'article L. 211-13 du Code du Tourisme. Ainsi, la modification devra être mineure et Croisiris devra en informer le client d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Lorsque, avant le départ du client, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose au Croisiris, celui-ci en avertira le client le plus rapidement possible et informera ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résoudre sans frais le contrat, soit d'accepter la modification proposée par Croisiris.

Ainsi et conformément à l'article R. 211-9 du Code du Tourisme, si Croisiris se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, ou s'il ne peut satisfaire aux exigences particulières du client qu'il aura acceptées, il informera le client 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 il doit communiquer à Croisiris la décision qu'il prend;
- 3° Des conséquences de son absence de réponse 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 client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, Croisiris rembourse tous les paiements effectués par le client ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17 du Code du Tourisme.

## **7. TRANSPORT AERIEN**

---

### **7.1 Conditions de transport**

Les conditions générales et particulières de transport de la compagnie aérienne sont accessibles via le site Internet de la Compagnie aérienne ou sur demande.

Conformément à la Convention de Varsovie, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination.

### **7.2 Enregistrement**

Sauf mention contraire, les passagers sont convoqués au comptoir de la compagnie aérienne 3 heures avant le décollage. En cas de non-respect de ce délai impliquant une non-présentation au départ, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

**31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)**

### **7.3 Non présentation au départ**

Le non embarquement sur le vol aller entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne, sans que vous puissiez prétendre à un report ou à un quelconque remboursement du billet initial ou des billets rachetés par vos soins, ou encore des frais d'hébergement ou autres.

### **7.4 Pré et Post Acheminement**

Si le vol prévu pour effectuer le pré-acheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé pour quelque raison que ce soit (exemples : grève, nombre insuffisant de passagers, conditions météorologiques difficiles, retard, problème technique), les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport par tout autre mode (autocar, train, etc.).

Si vous organisez vous-même vos prestations pré ou post-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière et de prévoir des temps de transfert entre aéroports et gares largement suffisants.

Il vous est également conseillé de ne prévoir aucun engagement important le jour de votre départ, le jour de votre retour ou le lendemain.

Les transports sont soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de la volonté de Croisiris. Croisiris conseille au client de prévoir des temps de connexions suffisants pour ses correspondances éventuelles.

En tout état de cause, le client devra se présenter au port d'embarquement 4 heures minimum avant le départ du navire. Le dernier jour de la croisière, le client devra prévoir un délai de 4 heures minimum pour les procédures de débarquement.

Les conséquences des retards (vol régulier manqué) lors des pré et post-acheminements qui sont organisés par vous ne peuvent être supportées par Croisiris.

Croisiris peut directement ou par l'intermédiaire des compagnies maritimes et fluviales, si le client en formule la demande, réserver et vendre des billets pour des acheminements en avion.

Certaines croisières sont également vendues incluant une prestation de transport aérien. Le client n'aura pas la possibilité de dissocier la partie croisière et la partie aérienne.

Dans tous les cas, la compagnie de croisière choisie, réserve et fournit au client les billets d'avion. Le prix des billets d'avion peut évoluer selon les conditions imposées par les compagnies aériennes, et notamment les taxes aéroportuaires et les hausses de carburants. Jusqu'à l'émission du billet, les augmentations éventuelles seront répercutées intégralement au client. La compagnie peut également substituer une partie du transport aérien par un transport ferroviaire.

### **7.5 Bagages**

Chaque compagnie ayant sa propre politique en matière de bagages, veuillez nous consulter pour plus d'informations. En cas d'excédent, s'il est autorisé, vous devrez vous acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport.

**31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)**

### **7.5-1 Bagages cabine**

Généralement, une seule pièce de bagage ne dépassant pas 10kg est admise par personne en cabine, plus un sac plastique contenant des produits hors taxes. Nous consulter pour plus d'informations.

### **7.5-2 Incidents bagages**

La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard, pour les bagages que vous lui avez confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

En cas de détérioration, acheminement tardif, vol, perte de bagages ou achats, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne pour lui faire constater la détérioration, l'absence ou la perte de vos effets personnels avant votre sortie de l'aéroport, puis lui adresser une déclaration en y joignant les originaux des pièces suivantes : titre de transport, coupon d'enregistrement du bagage, et la déclaration.

Dans le cas d'un bagage retardé, nous vous recommandons de donner à la compagnie aérienne le contact de notre représentant sur place. Celui-ci pourra ainsi s'assurer que la compagnie livre le bagage au bon endroit en fonction de l'avancement de votre voyage.

Nous ne saurions répondre de toute perte, avarie, vols d'effets personnels et de bagages. Les voyageurs ont la possibilité de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur de ces objets.

Il est de la responsabilité du client de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine. Croisiris invite le client à visiter le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) et le site Internet de la compagnie aérienne.

### **7.6 Femmes enceintes**

Les compagnies aériennes peuvent parfois refuser l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment, en raison du terme de la grossesse, qu'un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

### **7.7 Personnes handicapées ou à mobilité réduite**

Il appartient au client, qui souhaite bénéficier d'une assistance spécifique en raison d'un handicap ou en cas de mobilité réduite, de le signaler à l'avance afin que puisse être organisée l'assistance pour le transport aérien à l'aéroport et en vol.

### **7.8 Refus d'embarquement**

En cas de refus d'embarquement de la compagnie aérienne ; ce refus ne donnera droit à aucun remboursement de la part du Croisiris.

## **8. FORMALITES ET INFORMATION PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

---

### **8.1 Formalités administratives et sanitaires**

Les formalités indiquées sur le bon de commande s'adressent uniquement à des ressortissants français. Les autres ressortissants ou bi-nationaux doivent impérativement se renseigner sur les formalités à accomplir auprès des ambassades et/ou consulats concernés.

L'accomplissement de ces formalités administratives et sanitaires ainsi que les frais en résultant vous incombent. Tout participant qui ne pourrait embarquer sur un vol faute de présenter les documents requis ne peut prétendre à aucun remboursement. Il vous appartient de respecter scrupuleusement ces formalités et de vous assurer que les noms et

**31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)**

prénoms qui figurent sur vos documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport, visas, etc.

Croisiris ne pourra en conséquence être tenu pour responsable de votre inobservation de ces obligations, notamment dans le cas où vous vous verriez refuser l'embarquement ou le débarquement, ou infliger le paiement d'une amende. Croisiris ne saurait en aucun cas se voir imputer les frais d'amende et/ou de droits résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

Pour bien préparer votre voyage, et quelle que soit votre nationalité, nous vous conseillons vivement de consulter régulièrement toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites Internet : [diplomatie.gouv.fr](http://diplomatie.gouv.fr), [action-visa.com](http://action-visa.com), [travelsante.com](http://travelsante.com), [pasteur.fr](http://pasteur.fr)

Croisiris vous conseille de consulter régulièrement et jusqu'à la date de votre départ la fiche par pays du ministère français des affaires étrangères (MAE) relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site Internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique "Conseils aux Voyageurs" afin de prendre connaissance de l'attitude à adopter dans votre pays de destination.

Nous vous conseillons vivement de vous inscrire sur le site Ariane qui permet de suivre les déplacements des français à l'étranger. <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

### **8.2 Passagers mineurs**

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel.

Pour les enfants mineurs ne voyageant pas avec un parent ou un tuteur légal, il vous appartient de vous procurer auprès des services compétents une autorisation de sortie du territoire national.

Attention : En fonction de la destination, d'autres documents peuvent être demandés pour les mineurs qu'ils voyagent ou non avec leurs parents. Votre conseiller vous fournira les informations relatives pour tout mineur français inscrit au voyage.

Croisiris ne pourra en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné ne produisant pas une autorisation de sortie du territoire au moment de son inscription ou de la délivrance matérielle des titres de transport. Croisiris ne saurait être tenu responsable si malgré cette interdiction, un mineur non accompagné était inscrit à son insu sur un voyage.

### **8.3 Information personnes à mobilité réduite**

A la demande du voyageur, Croisiris fournit des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour à ses besoins.

### **8.4 Les documents de voyage**

Les documents de voyage peuvent être adressés par voie postale, par des transporteurs privés ou par voie électronique. Dans le cas où leur envoi implique des frais supplémentaires, ceux-ci sont communiqués au client et restent à la charge de celui-ci.

Croisiris ne pourra pas voir sa responsabilité engagée en cas d'un défaut de livraison dû à un cas de force majeure.

**31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)**

Les documents de voyage (convocation, bon d'échange) transmis par Croisiris doivent être obligatoirement imprimés et conservés par le client. Le client devra être en mesure de présenter ces justificatifs tout au long de son séjour tant sur les sites d'embarquement (aéroport, gare, port) que sur les lieux d'hébergement (navire, hôtel...) et les autres prestations supplémentaires (excursions, boissons, parking...).

Croisiris ne pourra pas être tenu pour responsable des conséquences d'une absence de présentation par le client des documents de voyage à nos prestataires.

## 9. CROISIERES

---

### 9.1 Hébergement

La première et/ou la dernière journée sont généralement consacrées au transport. De ce fait, en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée et/ou nuit peuvent se trouver écourtées. Cela ne constituerait pas une modification significative de votre voyage.

Les prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées. La première et la dernière journée du voyage sont en effet consacrées au transport, à l'embarquement et au débarquement.

Les compagnies de croisières se réservent le choix d'imposer les horaires de mise à disposition de leur cabine le jour de l'embarquement, ainsi que les horaires pour libérer cette même cabine le jour du débarquement. Le client s'engage à respecter les directives imposées par la compagnie choisie.

### 9.2 Modification des bateaux

En cas de force majeure et/ ou pour des raisons de sécurité, du fait d'un tiers ou d'un prestataire de Croisiris, une compagnie de croisières peut être dans l'obligation de changer les bateaux de croisières mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, le client sera avisé au préalable et les prestataires de Croisiris lui fourniront un service dans une catégorie au moins équivalente à celle proposée initialement.

### 9.2 Modification des programmes d'excursions

En cas de prestations terrestres lors d'escale(s), l'organisation des excursions circuits peut ponctuellement être modifiée sans préavis. Les fêtes, tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans le déroulement des excursions, dont Croisiris ne peut être tenue pour responsable.

### 9.3 Les différents types de cabines

- Les cabines intérieures sont des cabines ne disposant pas de hublot, ni de sabord laissant passer la lumière du jour;
- Les cabines vue mer avec hublot ou sabord sont des cabines laissant passer la lumière du jour ;
- Les cabines avec balcon sont des cabines qui disposent d'un balcon privé, dont la superficie ainsi que la balustrade peuvent être différentes selon les cabines.
- Les cabines individuelles comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément tarifaire ;

31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)

- Les cabines doubles sont prévues soit avec un lit double, soit avec deux lits, soit plus rarement avec un lit bas et une couchette haute ;
- Les cabines triples et quadruples sont souvent des cabines doubles équipées de lits supplémentaires.

Sur les bateaux de croisière, les cabines offrent généralement un espace plus restreint que dans une chambre d'hôtel. La superficie de chaque cabine peut varier.

#### **9.4 Les repas**

Les repas en croisière sont inclus dans la prestation et leur nombre dépend du nombre de nuitées à bord.

La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit-déjeuner suivant la dernière nuit.

Toutes les consommations dans les différents restaurants et bars du navire ne sont pas comprises. Sauf exception dûment mentionnées dans le contrat de réservation.

Le minibar et les bouteilles d'eau en cabine ne sont pas inclus dans la pension complète.

Le client peut apporter sa propre nourriture pour les enfants en bas âge qui nécessite une alimentation adaptée. Le client devra en informer Croisiris et devra communiquer la liste détaillée de la nourriture qui sera montée à bord avant le départ. Dans le cas où cette liste ne serait pas fournie par le client avant le départ, la compagnie se réserve de refuser la nourriture à l'embarquement.

#### **9.5 Les activités**

Certaines activités proposées à bord des navires ne sont pas accessibles aux enfants.

Il peut advenir que certaines activités proposées à bord soient annulées par le prestataire sans préavis. La responsabilité de Croisiris ne saurait être engagée et le client ne pourrait prétendre à aucun dédommagement.

La responsabilité de Croisiris ne saurait être engagée pour toutes les activités souscrites à bord par le client.

## **10. SANTE ET SECURITE**

---

### **10.1 Pouvoirs du Commandant de Bord ou Capitaine ou Skipper (ci-après dénommée « le Commandant »**

Le Commandant d'un bateau possède les plus amples facultés de procéder sans pilote, de remorquer ou d'assister d'autres bateaux en toutes circonstances, de dévier de sa route ordinaire, de toucher quelque port que ce soit (qu'il se trouve ou non sur l'itinéraire prévu), de transférer un passager et ses bagages sur un autre bateau pour la poursuite du voyage.

Le client est soumis au pouvoir disciplinaire du commandant pour tout ce qui concerne la sécurité du bateau et la navigation. Si, selon le commandant, un passager se trouve dans des conditions qui ne lui permettent pas d'affronter ou de poursuivre la croisière ou qui constituent un danger pour la sécurité du bateau, la santé ou l'intégrité du bateau, de l'équipage ou des autres passagers, ou bien si son comportement est de nature à compromettre la jouissance de la croisière pour les autres passagers, le commandant a la faculté de :

- Refuser l'embarquement de ce passager ;

**31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)**

- Ne pas permettre au passager de descendre à terre en escale ;
- Débarquer ce passager dans un port intermédiaire ;
- Refuser l'accès à certaines parties du bateau et la participation à certaines activités.

Le commandant a le pouvoir d'exécuter tout ordre ou directive donnés par les gouvernements et autorités de tous les Etats. Toutes les actions du transporteur ou du commandant, pour l'exécution de ces ordres ou directives ne sauraient être considérées comme des inexécutions du contrat.

Le débarquement des passagers conformément à ces ordres ou directives, dégage le transporteur de toute responsabilité pour la poursuite du voyage ou le rapatriement des passagers.

La responsabilité de Croisiris ne pourrait en aucun cas être engagée pour quelques raisons que ce soit.

### **10.2 Contre-indications médicales**

Le client doit s'assurer qu'il est apte à effectuer une croisière sans mettre en danger sa vie ni celle des autres passagers.

Le client nécessitant un traitement, une surveillance médicale ou une incapacité physique sera soumis aux conditions particulières de vente de la compagnie maritime choisie.

Toute maladie nécessitant un traitement, une surveillance médicale ou une incapacité physique doit être signalée à Croisiris par écrit au moment de la demande de réservation ou bien, si cette maladie survient après la demande de réservation et avant la date d'embarquement. Le client devra compléter et transmettre à Croisiris le formulaire de besoins spécifiques demandé par la compagnie choisie, ainsi qu'un certificat médical d'aptitude à voyager.

Aucune réservation ne pourra être acceptée et assurée pour des passagers dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre impossible leur participation à la croisière ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres passagers, ou qui nécessitent des modalités de soins et d'assistance impossibles à assurer à bord.

Les bateaux n'étant pas équipés pour l'assistance pendant la grossesse et l'accouchement, les femmes enceintes de 24 semaines d'aménorrhée ou plus – ou atteignant cette période pendant le voyage ne seront pas acceptées à bord. Le client devra en informer obligatoirement Croisiris avant la réservation.

Les compagnies maritimes exigent un certificat médical d'aptitude à voyager et refusent l'embarquement si celui-ci n'est pas produit.

La responsabilité de Croisiris ne pourrait en aucun cas être engagée pour quelques raisons que ce soit.

### **10.3 Refus d'embarquement et débarquement prématuré**

L'embarquement peut être refusé à tout passager et toute croisière peut être interrompue pour un passager (aux risques et frais du passager débarqué) lorsque, selon avis du commandant ou du médecin du navire, ce passager n'est pas en mesure de voyager, ou présente un danger pour lui ou perturbe ou met en danger les autres passagers. Un client peut dans ces hypothèses être débarqué dans n'importe quel port d'escale sans que la responsabilité de Croisiris ne soit engagée.

Croisiris ne peut être tenue de rembourser les jours de croisière non effectués par le passager débarqué, ni de prendre à sa charge les frais occasionnés par ce débarquement.

**31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)**

#### **10.4 Respect des horaires durant les escales**

En escale, les horaires d'heure limite de retour à bord et de départ du bateau sont mentionnés dans le journal de bord ainsi qu'à la sortie du bateau de croisière. Il appartient au passager de respecter ces horaires. En cas de non-respect de ces horaires et de non-embarquement, aucun remboursement ou dédommagement n'est dû au client qui serait contraint de rejoindre le navire à l'escale suivante à ses frais.

La responsabilité de Croisiris ne pourrait en aucun cas être engagée pour quelques raisons que ce soit.

#### **10.5 Modification d'itinéraires et d'horaires**

Toutes les escales et horaires indiqués sont susceptibles d'être modifiés par les compagnies maritimes à tout moment, avant le départ ou pendant la croisière.

En cas de grève, émeute, mauvaises conditions météorologiques ou pour toute autre raison, la compagnie maritime peut à tout moment et sans notification préalable, avancer, retarder un départ ou une escale ou éventuellement changer de bateau ou d'escale et ne saurait être tenue pour responsable envers les passagers en cas d'annulation, d'avancement, de retard, de modification ou de substitution.

Croisiris ne saurait être tenue pour responsable de tout manquement au respect des horaires d'arrivées et de départ et ce, quelle que soit l'escale.

Le commandant du bateau possède, en outre, la faculté d'interrompre une croisière, d'en modifier l'itinéraire pour des raisons de force majeure ou pour des exigences de sécurité des passagers ou du bateau. L'exercice de cette faculté n'implique pas de « modification du voyage ».

Certaines destinations sont sujettes à des conditions météorologiques et climatiques particulières (dont des zones à risques cycloniques). Certaines escales peuvent alors être inversées, écourtées ou supprimées. Les vents forts peuvent empêcher le débarquement en chaloupes.

Les obligations de l'armateur concernent la croisière dans son ensemble. Une escale précise ne peut constituer le but d'un programme qui vise à découvrir une région d'une manière générale et les plaisirs de la navigation.

#### **10.6 Objets personnels, bagages**

Sont interdits à bord les objets et produits dangereux tels que substances contrôlées, armes à feu, explosifs, oxygène, air comprimé ou produits inflammables etc. Les compagnies maritimes se réservent le droit de refuser l'embarquement à un client possédant de tels produits. Croisiris n'est pas responsable des pertes, vols et/ou dégâts sur les objets personnels et/ou bagages du client (incluant les périodes d'embarquement et de débarquement).

Croisiris conseille au client de faire établir un constat qui sera réclamé par la compagnie d'assurance en cas de dommage ou perte.

La responsabilité de Croisiris ne peut être engagée pour les objets oubliés à bord après le débarquement définitif. Il appartient au client de vérifier qu'il n'oublie rien dans sa cabine.

Le client est seul responsable du transport de ses objets personnels et de valeur.

Croisiris décline toute responsabilité pour l'argent, les documents, les bijoux et autres objets de valeurs perdus ou volés.

**31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)**

## **10.7 Responsabilités des clients**

Chaque client (ou s'il est mineur, ses parents ou tuteurs) est responsable et s'engage à dédommager la compagnie pour tout dégât sur le bateau, son mobilier, son équipement ou toute propriété du bateau, pour toute amende ou contravention imposée à la compagnie à cause d'un acte, d'une omission ou de la violation d'une loi, qu'il s'agisse d'un acte volontaire ou non de la part du passager.

## **10.8 Enfants et Mineurs**

Pour des raisons de sécurité, certaines compagnies n'acceptent pas à bord les enfants en bas âge. Le client devra à cet effet se renseigner lors de la réservation.

Certaines compagnies considèrent comme mineures les personnes âgées de moins de 21 ans. Elles ne sont pas autorisées à voyager seules à bord et doivent être accompagnées par des parents ou des adultes de plus de 25 ans dont ils doivent partager la cabine et qui assume toutes les responsabilités à leur égard.

## **10.9 Frais de services obligatoires à bord**

Les pourboires au personnel de bord sont une tradition maritime. Selon la compagnie maritime choisie, les frais de services à bord ont remplacé le « pourboire » et peuvent être obligatoires. Une somme variable par nuit passée à bord du navire et par personne (adulte et enfant) sera à régler sur place.

## **11. ASSURANCES**

---

Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés. Une fois que vous avez souscrit une garantie, il n'est pas possible de la modifier ultérieurement et de la remplacer par une autre garantie, ou de l'annuler.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement.

Croisiris vous propose de souscrire au moment de votre réservation une assurance auprès de la compagnie

Mutuaide Assistance :

- contrat 4181 qui propose la garantie annulation.
- contrat 4182 qui propose la garantie multirisques.

Ces assurances ne sont pas souscrites automatiquement par Croisiris pour le compte du client. Les assurances doivent impérativement être souscrites au moment de la demande, par téléphone ou en remplissant le formulaire sur le site web.

Pour accéder au détail des garanties offertes par ces assurances merci de vous rendre :

**Contrat 4181 :**

Annulation : [www.cerledesvacances.com/assurances/mutuaide/PT/annulation.pdf](http://www.cerledesvacances.com/assurances/mutuaide/PT/annulation.pdf)

**Contrat 4182 :**

Multirisques : [www.cerledesvacances.com/assurances/mutuaide/PT/multirisques.pdf](http://www.cerledesvacances.com/assurances/mutuaide/PT/multirisques.pdf)

Il vous appartient si nécessaire avant ou au cours de votre voyage de contacter directement Mutuaide Assistance pour déclencher votre contrat et ce, dans les délais définis par l'assureur.

**31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)**

## 12. PREUVE ET ARCHIVAGE

---

Tout contrat conclu avec le client d'un montant supérieur à 120 euros T.T.C. sera archivé par Croisiris pendant une durée de dix (10) ans conformément aux articles L. 213-1, D. 213-1 et D. 213-2 du Code de la consommation.

Croisiris accepte d'archiver ces informations afin d'assurer un suivi des transactions et de produire une copie du contrat à la demande du client.

En cas de litige, Croisiris aura la possibilité d'établir que son système de suivi électronique est fiable et qu'il garantit l'intégrité de la transaction.

## 13. RESPONSABILITE

---

Croisiris est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté.

Croisiris peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Croisiris est responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable et, s'il a accepté d'organiser la réservation d'un voyage ou séjour, il est responsable des erreurs commises au cours de la procédure de réservation.

Toutefois, Croisiris n'est pas responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Conformément à l'article L. 211-16, II du Code du Tourisme, le client informe Croisiris, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat.

En application de l'article L. 211-16, III du Code du Tourisme, si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, Croisiris remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés ; dans cette dernière hypothèse, le client peut demander une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, des dommages et intérêts en application de l'article L. 211-17 du Code du Tourisme.

En application de l'article L. 211-16, IV du Code du Tourisme et sans préjudice des exceptions énoncées au III du même article, si Croisiris ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client - sauf le cas où Croisiris refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise - celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

En application de l'article L. 211-16, V du Code du Tourisme, lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, Croisiris propose, sans supplément de prix pour le client, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure aux services spécifiés dans le contrat, pour la continuation du contrat, y compris lorsque le retour du client à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage ou séjour de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat, Croisiris octroie au client une réduction de prix appropriée.

**31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)**

Le client ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

En application de l'article L. 211-16, VI du Code du Tourisme, lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et que Croisiris n'y remédie pas dans le délai raisonnable fixé par le client, ce dernier peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, conformément à l'article L. 211-17 du Code du Tourisme, une réduction de prix et en cas de dommage distinct des dommages et intérêts.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le client refuse les autres prestations proposées (le refus ne pouvant intervenir que si les prestations ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée), le client a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, à des dommages et intérêts conformément à l'article L. 211-17 du Code du Tourisme, sans résolution du contrat.

Si le contrat comprend le transport de passagers, Croisiris fournit également au client, dans les cas mentionnés aux deux précédents alinéas, le rapatriement par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce et sans frais supplémentaires pour le client.

En application de l'article L. 211-16, VII du Code du Tourisme, lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du client comme prévu dans le contrat, Croisiris supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par client, sauf application des durées plus longues prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour du client.

En application de l'article L. 211-16, VIII du Code du Tourisme, la limitation des coûts prévue à l'alinéa précédent ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, point a, du règlement (CE) n° 1107/2006, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes et aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que Croisiris ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins quarante-huit heures avant le début du contrat.

Le client aura droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis dans le cadre d'un contrat, sauf si Croisiris prouve que la non-conformité est imputable au client.

Le client a droit à des dommages et intérêts pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis, sauf le cas où Croisiris prouve que la non-conformité est imputable soit au client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

En cas de mise en jeu de sa responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant des conventions internationales selon l'article L. 211-17, IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudices corporels, dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

## 14. RECLAMATION

---

Le Service Relations Clients du Croisiris est accessible par mail à : [serviceclient@cercledesvacances.com](mailto:serviceclient@cercledesvacances.com) et par courrier recommandé avec demande d'avis de réception à l'adresse suivante : CROISIRIS, 31 avenue de l'Opéra 75001 PARIS.

Les réclamations devront être adressées dans les meilleurs délais après le retour du voyage et être accompagnée des pièces justificatives ; les réclamations concernant les prestations aériennes ne pourront être prises en compte qu'après remise des originaux des titres de transport correspondants et du certificat d'irrégularité (bagages, horaires)

**31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)**

délivré par la compagnie aérienne à l'aéroport ainsi que d'une procuration donnant le pouvoir au Croisiris de traiter la réclamation directement avec la compagnie aérienne.

Exemple pour la procuration : Je soussigné Mr X donne procuration à Croisiris pour traiter ma réclamation directement avec la compagnie aérienne.

La procuration devra être manuscrite, datée et signée.

## 15. RECOURS RECLAMATION ET MEDIATION

---

Après avoir saisi notre Service Relations Clients et à défaut de réponse satisfaisante du Service relations Clients dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au **Médiateur du Tourisme et du Voyage**.

Ce service de règlement extra-judiciaire est gratuit. Retrouvez toutes les informations, et notamment les coordonnées et modalités de saisine, sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Si la vente s'effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

## 16. PROPRIETE INTELLECTUELLE

---

Tous les éléments visuels et sonores du site internet accessible à l'adresse suivante : [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com), y compris la technologie sous-jacente utilisée, sont protégées par le droit d'auteur, le droit des marques et/ou des brevets.

Ces éléments sont la propriété exclusive du Croisiris. Tout personne qui édite un site web et souhaite créer un lien hypertexte direct vers le site [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com) doit demander l'autorisation de Cercle des Vacances par écrit.

Cette autorisation ne saura en aucun cas accordée de manière définitive. Ce lien devra être supprimé à la demande du Croisiris. Les liens hypertextes vers le site [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com) qui utilisent des techniques tels que le cadrage (framing) ou l'insertion par liens hypertextes (*in-line linking*) sont strictement interdits.

## 17. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

---

Dans le cadre du contrat, Croisiris est susceptible de collecter des données à caractère personnel.

Ces données sont nécessaires au traitement de votre devis, à l'exécution du contrat, au suivi de votre dossier après votre retour, à l'envoi de *newsletter*, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux) sauf si vous ne souhaitez plus recevoir de telles communications de la part du Croisiris.

Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque communication, en adressant un courriel à l'adresse [serviceclient@cercledevacances.com](mailto:serviceclient@cercledevacances.com), ou en envoyant un courrier à l'adresse suivante : CROISIRIS – 31 Avenue de l'Opéra – 75001 Paris, en justifiant de votre identité.

Ces données seront traitées conformément aux finalités prévues lors de la collecte.

Nous vous informons que nos entretiens téléphoniques sont susceptibles d'être enregistrés par Croisiris afin d'assurer l'amélioration de la qualité du service ainsi que la formation et l'évaluation de nos employés.

Nous vous informons également que ses données à caractère personnel qui sont nécessaires à l'exécution du contrat pourront, le cas échéant, être communiquées aux prestataires.

**31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)**

En tant que responsable de traitements, Croisiris, mettra tous les moyens en sa possession pour assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel qui lui sont confiées.

Il est rappelé que le client dont les données à caractère personnel sont traitées bénéficie des droits d'accès, de rectification, de mise à jour, de portabilité et d'effacement des informations qui le concernent, conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la loi Informatique et Libertés modifiée, et aux dispositions des articles 15, 16 et 17 du Règlement Général européen sur la Protection des Personnes (RGPD).

Conformément aux dispositions de l'article 38 de la loi Informatique & Libertés modifiée et aux dispositions de l'article 21 du RGPD, vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant, sans motif et sans frais.

Vous avez également la possibilité de demander une limitation du traitement ou de vous opposer au traitement des données vous concernant.

Vous pouvez exercer vos droits, soit en adressant un courriel à l'adresse [serviceclient@cerclede vacances.com](mailto:serviceclient@cerclede vacances.com), soit en envoyant un courrier à l'adresse suivante : CROISIRIS – 31 Avenue de l'Opéra – 75001 Paris, en justifiant de votre identité.

Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Vous êtes invité à consulter la Politique de Confidentialité de CDV accessible à l'adresse <https://www.cercledesvoyages.com/editoriales/securite-confidentialite/> qui vous donnera de plus amples informations relatives à la protection des données à caractère personnel, et aux traitements effectués dans le cadre des présentes.

## 18. CESSION

---

Conformément aux articles L. 211-11 et R. 211-7 du Code du Tourisme, vous pouvez tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard sept jours avant le début du voyage et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer Croisiris de votre décision de céder le contrat à une personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage ou le séjour.

En cas de cession, vous et votre cessionnaire serez solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Croisiris vous informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par Croisiris en raison de la cession du contrat.

Croisiris vous apportera la preuve des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires occasionnés par la cession du contrat.

## 19. VALIDITÉ ET MODIFICATIONS DES CONDITIONS DE VENTE

---

### 19.1 Validité des Conditions de Vente

L'annulation éventuelle d'une ou plusieurs clauses des présentes conditions de vente ne saurait porter atteinte à ses autres stipulations qui continueront de produire leur plein et entier effet pour autant que l'économie générale du contrat puisse être sauvegardée.

### 19.2 Modification des Conditions de Vente

31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)

Les présentes conditions de vente pourront être modifiées et mises à jour par Croisiris à tout moment. Il est précisé que les conditions de vente applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

## 20. ATTRIBUTION DE COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE

---

LES PRESENTES CONDITIONS DE VENTE CROISIERES SONT REGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS. EN CAS DE LITIGE, SEULS LES TRIBUNAUX FRANÇAIS SERONT COMPETENTS.

DANS L'HYPOTHESE OU LA MEDIATION ECHOUERAIT OU NE SERAIT PAS ENVISAGEE, LE LITIGE SERA CONFIE A LA JURIDICTION COMPETENTE DESIGNEE CI-DESSUS.

**31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - [www.croisiris.com](http://www.croisiris.com)**

Cercle des Vacances - Agence de voyages et S.A.S au capital de 1.500.012€ - 31, avenue de l'Opéra 75001 Paris - Numéro d'immatriculation IM075100367 GIE ATOUT France : 79/81 Rue de Clichy, 75009 Paris - SIRET 500 157 532 000 10 - RCS Paris 500 157 532 - TVA FR75500157532 - APE 7911Z - Garantie financière APS : 15 av. Carnot 75017 Paris - Membre du EDV