

## I - PRIX

Les prix indiqués dans cette brochure ont été établis sur la base des données économiques connues à la date d'édition de la brochure. Les prix sont calculés de manière forfaitaire incluant une série de prestations décrites dans chaque programme présenté. Ils sont basés sur un certain nombre de nuits qui ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Si en raison des différentes contraintes imposées par les transporteurs la première et la dernière journée se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. La durée du séjour s'entend du jour du départ au jour d'arrivée du retour en France.

## II - LES PRIX COMPRENNENT

Les prix comprennent explicitement toutes les prestations indiquées dans chaque descriptif des programmes. Ils sont calculés sur la base d'une chambre (ou cabine) double. L'occupation d'une chambre ou cabine individuelle donne lieu à l'acquiescement d'un supplément ou d'un tarif spécifique proposé selon les disponibilités au moment de l'inscription. Nos forfaits incluent certaines prestations, comme les taxes aériennes, les taxes portuaires ou les visas, dont nous ne sommes que les collecteurs. En cas de réajustement inopiné, nous nous verrons contraints de les répercuter – à la hausse ou à la baisse – et ce plus de 21 jours avant la date de départ.

## III - RÉVISION DES PRIX

Les prix proposés dans les brochures sont établis sur la base des conditions économiques connues à la date d'édition des brochures. Ils peuvent être révisés à la hausse comme à la baisse en cas de variation substantielle de ces conditions et en application des articles L 211-12 et L 211-13 du Code du tourisme. Les éventuelles modifications de prix sont communiquées au plus tard 20 jours avant la date de départ.

## IV - NAVIGATION

Les horaires des escales ne sont donnés qu'à titre indicatif et n'ont aucune valeur contractuelle. À bord des bateaux, seul le commandant de bord en charge de la sécurité des passagers est habilité à définir les conditions de la navigation. La navigation prévue à l'origine peut être modifiée en fonction de différents facteurs comme le brouillard, l'insuffisance du niveau des eaux ou a contrario la montée excessive du niveau des eaux. Dans ces divers cas, la navigation peut accusé des retards, ou le commandant peut même être amené à supprimer des escales prévues, ces mesures étant toujours prises avec comme finalité la préservation de la sécurité des passagers. Toute modification d'itinéraire imputable à ces conditions ne pourra donner lieu à une quelconque indemnisation. En revanche, l'organisateur s'efforcera, si les conditions le permettent, d'élaborer un programme de substitution en employant si besoin un autre type de transport.

## V - DÉNOMINATION DES BATEAUX

Les noms des bateaux et des hôtels sont donnés à titre indicatif. Des bateaux et des hôtels peuvent être substitués à d'autres à la condition expresse qu'ils soient de la même catégorie ou, le cas échéant, d'une catégorie supérieure. La substitution d'un bateau par un autre peut être opérée soit à la suite d'une avarie technique empêchant la navigation, soit par la vente du bateau opérée par le propriétaire.

## VI - THÉMATIQUE ET CONFÉRENCIERS

En cas d'empêchement de dernière minute, d'impossibilité de calendrier ou de toute autre cas de force majeure, Croisières d'exception pourra modifier le programme des intervenants prévu sur la croisière thématique. De même, les conférences et les ateliers cités dans la brochure sont mentionnés à titre indicatif et pourront être modifiés pendant la croisière.

## VII - TRANSPORTS INTERNATIONAUX

Conformément aux articles R 211-15 à R 211-19 du Code du tourisme, il vous est précisé dans l'information précontractuelle qui vous est due dans nos brochures et sur notre site une liste maximale de 3 transporteurs, dans laquelle figure le transporteur effectif, pour chaque tronçon de vol. Dès que la compagnie aérienne est connue, elle vous est communiquée par écrit ou par voie électronique ; en cas de modification après la signature du contrat de vente, l'identité du ou des transporteurs aériens est transmise au plus tard avant l'enregistrement.

Nos programmes sont prévus soit sur vols réguliers directs ou avec escales, soit sur vols affrétés directs ou avec escales intermédiaires. En cas de vols affrétés, nous n'avons recours qu'aux compagnies aériennes dûment autorisées par la Direction de l'aviation civile française. Les horaires des vols peuvent subir des modifications y compris en dernière minute. Ils n'ont pas de valeur contractuelle. En cas de correspondance, nous ne saurions substituer notre responsabilité à celle des transporteurs. Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement. Enfin nous nous réservons le droit de remplacer un transporteur par un autre et de modifier le type d'appareil. Des changements d'aéroport à Paris peuvent se produire (Roissy ou Orly) sans que nous soyons tenus pour responsables des frais éventuels occasionnés.

## VIII - CABINE PARTAGEABLE

Dans le cas où le client voyageant seul désire souscrire à l'option d'une cabine partageable avec un autre client, lui permettant de bénéficier du tarif couple, il s'engage à accepter son copartageant, quelle que soit l'identité de ce dernier, à condition qu'il soit du même sexe. Cette option est irrévocable, sauf application des conditions d'annulation prévues aux présentes conditions générales. Chaque client copartageant doit pouvoir justifier d'une attestation d'assurance responsabilité civile.

## IX - APTITUDE AU VOYAGE & HANDICAP

Le voyageur déclare qu'il est apte à voyager selon l'itinéraire de la croisière envisagée, et que son état n'affectera pas la sécurité ou le confort du navire et des autres voyageurs, en accord avec les lois internationales, européennes et nationales. Il pourra, si nécessaire, être exigé, lors de la réservation, la présence d'une personne accompagnante capable de fournir l'assistance nécessaire à la personne handicapée ou à mobilité réduite, ou être proposé une croisière en remplacement. Compte tenu des difficultés inhérentes à certaines de nos croisières, il est expressément rappelé aux voyageurs en situation de maladie ou d'handicap, physique ou psychique, de leur devoir de consulter un médecin afin de s'assurer de leur capacité à entreprendre la croisière. Tout voyageur dont la condition physique et/ou psychique pourrait affecter son aptitude à entreprendre la croisière doit en informer le vendeur et présenter un certificat médical au moment de la réservation ou bien avant la date de départ si l'affection intervient après la date de réservation. À défaut pour le voyageur d'avoir rempli son obligation d'information préalable quant à son état de santé, Croisières d'exception, le commandant du navire et les transporteurs se réservent le droit de lui refuser l'embarquement dès lors que son état de santé ne serait pas compatible avec les règles de sécurité applicables et les réglementations propres à la zone de navigation, ou nécessiterait des soins qui ne seraient pas en mesure de lui être fournis, ou si la conception du navire, les infrastructures et les équipements des ports rendent l'embarquement ou le débarquement ou le transport du voyageur concerné impossible dans des conditions de sécurité satisfaisantes, pour sa propre sécurité ou la santé et la sécurité des autres voyageurs et membres d'équipage. Lorsqu'un voyageur se voit refuser le droit à l'embarquement en raison de son inaptitude à entreprendre la croisière, ni Croisières d'exception, ni le transporteur ou le vendeur ne sont tenus pour responsables envers le voyageur.

En application du Règlement européen n° 1107/2006 du 05/07/2006, Croisières d'exception fait ses meilleurs efforts pour garantir l'accessibilité des navires aux personnes handicapées ou à mobilité réduite et s'engage à informer et à conseiller le voyageur, personne handicapée ou à mobilité réduite, dans la mesure où le voyageur en fait la demande expresse lors de la réservation.

Toute pathologie exigeant la prise d'un traitement et/ou un suivi médical et/ou l'utilisation d'un équipement médical devra être portée à la connaissance du vendeur, au moment de la réservation ou, si la maladie survient après la réservation, au plus tard avant la date de départ. Le voyageur est responsable de tout traitement médical pour lui et les voyageurs sous sa responsabilité légale. Tout voyageur doit s'assurer qu'il dispose d'une couverture d'assurance médicale adaptée.

Certains débarquements s'effectuent en chaloupe et certaines excursions en bateau pneumatique et peuvent ne pas convenir aux personnes à mobilité réduite ou ayant un handicap. Croisières d'exception attire l'attention du

Voyageur sur sa nécessaire aptitude à pouvoir accéder par ses propres moyens à la chaloupe ou au bateau pneumatique en toute sécurité.

## X - ACOMPTE ET PAIEMENT DU SOLDE DU VOYAGE

L'inscription est subordonnée au versement d'un acompte de 30% sur le prix du programme, sauf dispositions particulières. Un second versement de 30% est à effectuer à 120 jours du départ. Le solde du voyage est à régler à 90 jours du départ, sans rappel, à la date de remise des documents de voyage. En cas de non-paiement du solde, Croisières d'exception se réserve le droit de reprendre la cabine dont le paiement n'a pas été soldé, et d'en disposer. Ce droit n'a pas de caractère automatique (le cas échéant Croisières d'exception pourra envoyer un rappel de l'échéance et conserver la cabine au profit du passager). Le passager dont la cabine a été reprise ne pourra pas s'en prévaloir comme d'une annulation vis-à-vis de l'assurance. Les retenues d'annulation prévues plus loin restent dues. Pour toute inscription à moins de 90 jours du départ, le paiement de la totalité du voyage est dû lors de la réservation. Les primes d'assurances annulation ou voyage ne sont jamais remboursables quelle que soit la date d'annulation.

## XI - ANNULATIONS, MODIFICATIONS D'INSCRIPTION

Toute annulation doit être notifiée au plus tôt à Croisières d'exception par lettre recommandée avec accusé de réception. Toute annulation émanant du client entraîne la retenue de frais conformément aux conditions d'annulation mentionnées sur la confirmation de commande et aux primes d'assurances soit :

### - Pour les croisières « Nature & explorations » :

Amazonie, Pôles, Galapagos, Norvège Aurores Boréales, Groenland, Spitzberg, Antarctique...  
15 % plus de 181 jours avant la date de départ  
30 % entre 180 et 121 jours avant la date de départ  
50 % entre 120 et 91 jours avant la date de départ  
100 % à partir de 90 jours avant la date de départ

### - Pour les croisières sur les fleuves en Europe :

Danube, Rhin, Rhône, Elbe, Guadalquivir, Douro, Gironde, Seine.  
10 % plus de 121 jours avant la date de départ  
25 % entre 120 et 76 jours avant la date de départ  
50 % entre 75 et 46 jours avant la date de départ  
80 % entre 45 et 16 jours avant la date de départ  
100 % à partir de 15 jours avant la date de départ

### - Pour les croisières sur les fleuves « Destinations lointaines » :

Mékong, Birmanie, Saint-Laurent, Russie...  
10 % plus de 121 jours avant la date de départ  
25 % entre 120 et 76 jours avant la date de départ  
50 % entre 75 et 46 jours avant la date de départ  
100 % à partir de 45 jours avant la date de départ

### - Pour les croisières « Grandes destinations » :

Patagonie, Japon, Australie, Nouvelle-Angleterre, Canada, Afrique du Sud...  
5 % plus de 121 jours avant la date de départ  
25 % entre 120 et 76 jours avant la date de départ  
50 % entre 75 et 46 jours avant la date de départ  
80 % entre 45 et 16 jours avant la date de départ (pour les partageables 100 % entre 45 et 16 jours avant le départ)  
100 % à partir de 15 jours avant la date de départ

### - Pour les croisières maritimes en Europe :

Méditerranée, Fjords, Baltique...  
5 % plus de 121 jours avant la date de départ  
15 % entre 120 et 76 jours avant la date de départ  
30 % entre 75 et 31 jours avant la date de départ  
80 % entre 30 et 16 jours avant la date de départ (pour les partageables 100 % entre 30 et 16 jours avant le départ)  
100 % à partir de 15 jours avant la date de départ

**Pour la partie transport :** toute annulation encourra des frais d'annulation, comme stipulés par les termes du billet de transport confirmé sur la base des règles de la compagnie. Les frais d'annulation seront validés sur la confirmation de commande.

**Pour la partie excursions et extension optionnelles :** à partir de 90 jours avant la date de départ : 100 % de frais d'annulation.

**Pour la partie assurance :** l'assurance n'est pas remboursable après la souscription.

Le passager qui annule dans la période correspondant à 100 % de frais d'annulation par rapport à la date de départ ou bien qui abandonne le voyage en cours de route pour quelque raison que ce soit n'a droit à aucun remboursement et doit payer le prix dans son intégralité. Pour le calcul des frais d'annulation, il sera pris en compte la date de réception par Croisières d'exception du courrier adressé par le client. Pour bénéficier des garanties de l'assurance, tout client qui annulerait son voyage devra avoir réglé la totalité des frais d'annulation qui lui seront ensuite remboursés par l'assurance sur présentation d'une facture acquittée. Aucun remboursement ne sera accordé si un participant ne se présente pas à l'embarquement ou, si par suite de non-présentation des documents de voyage (billets de croisière, pièces d'identité, visa, etc.), il se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ prévu. Le voyageur ne peut, sauf accord préalable, modifier le déroulement de son voyage ou de son séjour. Les frais résultant des modifications non autorisées resteraient entièrement à sa charge sans qu'il puisse prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n'aurait pas bénéficié.

### XII - ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si le voyage est annulé pour des raisons liées à la sécurité des voyageurs ou en cas de circonstances de force majeure, indépendantes de la volonté de l'organisateur. C'est notamment le cas si le navire doit modifier son itinéraire ou annuler la croisière dans les cas suivants :

- Pour une situation de guerre dans des régions où le bateau fait escale ;
- En raison de catastrophes naturelles (tempête exceptionnelle, tremblement de terre, périls ou accidents de la mer...), fait du prince, grève générale... ;
- Pour des circonstances échappant au contrôle des armateurs ou du capitaine ;
- Pour la sécurité du navire ;
- Pour sauver des vies humaines ou aider un navire en détresse ;
- Pour d'autres cas d'urgence.

De même le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants au plus tard à 21 jours du départ.

Sous réserve de ce qui précède, toute indemnité d'annulation éventuellement due par Croisières d'exception pour un préjudice démontré sera limitée au montant qui aurait été dû par le client en application de l'article XI.

### XIII - FORMALITÉS

Dans les brochures de présentation des programmes figurent les formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage (carte d'identité, passeport, visa, vaccination, etc.). Ces formalités administratives et/ou sanitaires indiquées pour chaque pays s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Pour les autres nationalités, nous consulter avant l'inscription.

### XIV - RESPONSABILITÉS

Croisières d'exception est responsable de plein droit à l'égard du client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, Croisières d'exception peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. Croisières d'exception déclare par ailleurs disposer d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle à hauteur de 1 500 000 €, conforme aux prescriptions de la loi, contractée auprès de HISCOX 12, quai des Queyries – CS 41177 33072 Bordeaux contrat n° PRC0133699.

### XV - RÈGLEMENTATIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DES ARMATEURS ET DES TRANSPORTEURS

Croisières d'exception travaille avec les armateurs suivants : Australis, Azamara, Celebrity, Costa, Croisieurope, Cunard, Delphin Cruises, Grands Espaces, Holland America Line, Iceland pro, LMS Croisières, Metropolitan, Luftehr, MSC, Nicko cruises, Oceania, Princess, Silversea, Skorprios, Star Clipper...

Les conditions générales de ces armateurs sont applicables et accessibles à l'adresse :

<https://www.croisieres-exception.fr/nomdelarmateur.pdf>

Exemple :

<https://www.croisieres-exception.fr/cunard.pdf>

Croisières d'exception travaille avec les compagnies aériennes suivantes : Aeroflot, Air France, ASL Airlines, Austrian, Cathay Pacific, Dragonair, Easyjet, Entair, HOP, Iberia, Icelandair, Joon, Latam, Lufthansa, SAS, Singapore Airlines, Swiss, Thai Airways, TAP, Transavia, Vietnam Airlines...

Les conditions générales de ces compagnies sont applicables et accessibles à l'adresse :

<https://www.croisieres-exception.fr/nomdelacompanie.pdf>

Exemple :

<https://www.croisieres-exception.fr/airfrance.pdf>

Les passagers sont informés que les articles des conditions générales des armateurs et transporteurs relatifs au fonctionnement à bord et les réglementations des transporteurs leur sont opposables. Ces éléments concernent notamment :

- Les obligations des passagers à bord ;
- Les pouvoirs du commandant de bord ;
- Le médecin de bord ;
- Tous les autres aspects du voyage sont régis par les conditions générales de Croisières d'exception.

### XVI - VISUELS

Les visuels et les cartes itinéraires de la présente brochure n'ont pas de valeur contractuelle.

### XVII - POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Croisières d'exception accorde une grande importance au respect de la vie privée. Nous sommes soucieux du respect de votre vie privée lors de l'utilisation du site [www.croisieres-exception.fr](http://www.croisieres-exception.fr) et de vos droits en matière de protection et de contrôle des données à caractère personnel. Cette politique explique la manière dont nous traitons les données personnelles vous concernant, comment nous l'utilisons et dans quelles circonstances cette information pourra être divulguée à des tiers. Veuillez noter que nous pourrions être amenés à modifier la présente politique pour tenir compte de notre environnement juridique, économique et social. Toute question ou commentaire en rapport à la présente politique en matière de protection de la vie privée peut être communiqué à Croisières d'exception par courriel à [confidentialite@croisieres-exception.fr](mailto:confidentialite@croisieres-exception.fr) ou par courrier à l'adresse du siège social précité. Le traitement des données à caractère personnel relatif au site est soumis à la loi française du 6 janvier 1978 (notamment la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel) et, à partir du 25 mai 2018, selon le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 (« GDPR »). Plus d'informations sur le site : <https://www.cnil.fr/fr>

#### Comment recueillons-nous de l'information ?

Nous obtenons certaines informations et renseignements personnels directement par votre intermédiaire ou par l'intermédiaire de données communiquées par des tierces personnes à qui vous avez donné l'autorisation de nous divulguer de l'information. Aucune donnée à caractère personnel n'est collectée automatiquement par le site. Les seules données que nous traitons sont celles que vous nous communiquez volontairement, par exemple, en remplissant un formulaire de contact ou de demande sur le site, en communiquant avec nous par courrier électronique, etc. Nous pourrions aussi être amenés à traiter des données vous concernant provenant de tiers comme les médias ou les compagnies aériennes ou maritimes. Celles-ci nous sont uniquement communiquées suite à une demande via les formulaires

mis à disposition sur leur site respectif, par des partenaires avec lesquels nous proposons des services conjoints ou des réalisations d'actions marketing communes, par des médias sociaux lorsque vous interagissez avec nous. Nous protégeons toutes les données obtenues auprès de tiers conformément aux pratiques décrites dans la présente charte. Nous recueillons, par exemple :

- Titre, nom, prénom, sexe, adresse domicile/professionnelle (coordonnées postales), courriel, téléphone/mobile, fax, TVA, état civil, fonction, régime linguistique ;
- Données à caractère personnel que vous fournissez comme, par exemple, en demandant un accès à l'espace client sur ce site internet, en correspondance et par téléphone ;
- Données sur vos habitudes de navigation au travers de différents sites internet (exemple parce que notre entreprise fait partie d'un réseau d'annonces) ;
- Caractéristiques des voyages que vous recherchez (critère de recherche).

Les autres données éventuelles collectées automatiquement ne le sont que par des outils statistiques comme, par exemple, votre adresse IP, les pages Web consultées mais restent complètement anonymes.

#### Utilisation des données

Croisières d'exception utilise vos données pour répondre à des besoins que vous avez générés en visitant notre site. Vos données sont recueillies principalement à des fins contractuelles :

- pour traiter des demandes de renseignements, dans l'exécution d'un contrat que nous avons conclu avec vous ;
- vous fournir les services demandés, enregistrer vos demandes ou questions et y donner suite ;
- pour vous donner un avis de changement à nos services ;
- pour vous transmettre des communications que vous avez demandées et qui peuvent vous intéresser (produits, services...);
- à des fins administratives ou d'affaires ;
- pour améliorer notre site Web de même que nos activités ;
- à des fins publicitaires, inclure de l'information à propos de campagnes (liste des annonces de voyages correspondant à vos critères), des appels à contributions ou promotions de biens et services, et ceci, pour autant que vous y ayez consenti lors de votre inscription ;
- par rapport à nos droits et obligations légales ;
- pour d'autres finalités, mais uniquement avec votre autorisation expresse.

Nous révisons régulièrement la période de sauvegarde de l'information personnelle. Nous conservons vos informations personnelles dans nos systèmes tant que nécessaire pour l'activité concernée ou pour la période prévue dans le contrat que nous avons conclu avec vous.

### XVIII - CESSIION DU CONTRAT

Vous avez le droit de céder le présent contrat à un tiers, jusqu'à 7 jours avant le départ, à condition de justifier que le cessionnaire remplit les mêmes conditions que vous pour voyager. Vous restez solidairement responsable du paiement du solde du prix de vente et des frais supplémentaires résultant de la cession, qui seront répercutés sur le montant de votre voyage ainsi que des frais de dossiers s'élevant à 100 € par personne.