

1. Objet du contrat

1. Nous vous remercions de l'intérêt manifesté pour un de nos produits. Ci-dessous nos conditions générales ainsi que les droits respectifs entre vous-mêmes et CRUISETOUR SA (ci-dessous nommé CRUISETOUR), au sujet des arrangements de voyage et autres prestations offertes par nous – mêmes et nos partenaires.

1.1 Ces dispositions ne sont pas valables pour certains contrats et arrangements de voyages : pour les arrangements isolés et conclus avec d'autres partenaires, tels que, «billet de train seul», «réservation d'hôtel ou de vol seul» (p. ex. billet d'avion à tarif spécial), location de voiture, excursions, croisières. Dans ces cas précis, merci de vous référer aux propres conditions des partenaires concernés. Pour ces arrangements isolés, les conditions générales de CRUISETOUR ne sont pas applicables.

2. Contrat entre vous et CRUISETOUR

2.1 Un contrat de voyage avec CRUISETOUR entre en vigueur à la suite de votre acceptation d'une réservation par téléphone, par écrit ou physiquement (passage à l'agence). Cela implique donc de votre part l'acceptation des conditions générales, ainsi que de vos droits et devoirs.

2.2. Les souhaits particuliers sont inclus dans les termes du contrat uniquement après la confirmation du bureau de réservation.

3. Conditions de prix et paiement

3.1 Les prix concernant les arrangements de voyage proviennent des prospectus, catalogues ou autres listes de prix publiées. Pour une réservation par internet, seuls les prix indiqués dans le panier sont à considérer. Modifications de prix à voir au paragraphe 5. Cependant, de façon générale, le prix indiqué sur la facture, qui sert également de confirmation, est à considérer. Le paiement s'effectue normalement par le biais d'un bordereau de versement, et également par carte de crédit.

3.2. Paiement: toute réservation inclut le règlement d'un premier acompte. Si l'acompte n'est pas acquitté dans les délais fixés, CRUISETOUR peut refuser les prestations de voyage et faire valoir les frais d'annulation selon le paragraphe 4.2. et 4.3. Un montant équivalent à 15 % (en cas de forfaits croisières 25%) du montant total du voyage (minimum CHF 500.-) doit être payé à l'inscription et ce, par personne inscrite. Sauf lorsque la compagnie de navigation concernée exige des délais de règlement différents ou lorsqu'un ou plusieurs prestataires de vol ou autre exigent un paiement total à l'avance (p. ex. billets IATA, etc.).

3.3 Règlement du solde : le solde du prix du voyage est dû 6 semaines avant la date de départ. Attention: Certaines Sociétés Maritimes ont des modalités de paiement différentes et exigent le paiement final jusqu'à 6 mois avant le départ. Si la somme totale n'est pas acquittée dans le délai fixé, CRUISETOUR peut refuser les prestations du voyage et faire valoir les frais d'annulation selon les paragraphes 4.2 et 4.3. Dans la mesure de ces accords, les documents de voyage vous seront remis après le versement de la somme totale.

3.4 Réservation à court terme : si vous réservez votre voyage moins de 15 jours avant le départ, le versement de la somme totale est exigé au moment de la réservation.

3.5 Frais de réservation : Lors de réservations en ligne, directement sur le site internet, il n'y a pas de frais de réservation. Lors d'une réservation personnalisée (par téléphone, mail, ou par passage à l'agence), des frais de dossier sont à prendre en compte, soit CHF 30.- par personne (maximum CHF 60.- par dossier). Pour des réservations à court terme, moins de 15 jours avant le départ, cela peut entraîner des frais supplémentaires, pour le traitement des données par les hôtels, les sociétés maritimes et autres prestataires de services con-

cernés. Pour l'aide au remplissage du formulaire, des check-in ou autres formulaires ESTA (voyages vers les USA), des frais complémentaires de CHF 60.- par personne s'appliquent. Ces frais de dossier ne sont pas couverts par l'assurance d'annulation.

4. Changement de la réservation, du programme de voyage ou annulation du voyage.

4.1 Généralités : le contrat de voyage peut par principe être résilié par les deux parties. La résiliation doit être faite par écrit ; la date faisant foi est celle de la réception par CRUISETOUR de la résiliation écrite. Le droit à la dédite est déterminé par la date d'arrivée de la résiliation au bureau de réservation ; pour les jours fériés, c'est le jour ouvrable suivant qui fait foi. Les documents déjà reçus sont à rendre. Pour tout changement ou modification du contrat de voyage réservé (changement de nom, de date de départ, de cabine, etc.), de nouveaux documents de voyage vous seront envoyés et ceci sera facturé sous forme de frais de réajustement de dossier (voir paragraphe 4.2). Tout changement doit être fait soit par écrit soit en personne.

4.2 Frais de modification : En plus de nos frais de dossier, nous facturons ici pour toute modification à la suite d'une réservation CHF 90.- par personne (maximum CHF 180.- par dossier), et ce pour les cas suivants : Annulation ou changement de date du voyage (voir paragraphe 4.3), changement de nom ou adaptation de nom. Pour tout changement de vol, des charges peuvent être retenues tout comme des frais d'annulation (jusqu'à 100 % du montant du billet). Changement de réservation de vol / bus / hôtel, autres services à terre, ou tout autre changement nécessitant de refaire une nouvelle facture. Merci de noter que ces frais de dossier supplémentaires ne seront pas couverts par l'assurance annulation.

4.3. Frais d'annulation de la compagnie maritime en plus de nos frais d'annulation, la compagnie a ses propres conditions. Les conditions d'annulation des compagnies de navigation font foi par principe, au moins pour la partie croisière. Dans tous les cas, seule la brochure éditée par la compagnie de navigation pour le marché suisse ou à défaut européen et pour la date de départ prévue demeure valable. Vous trouverez au verso un exemple de calcul de frais d'annulation de certaines compagnies maritimes. Sous réserve de modifications.

Nota bene : les offres spéciales sont basées sur des tarifs de groupes, ce qui change les conditions d'annulation et les rend variables.

4.4 Assurance pour frais d'annulation : Dans des circonstances exceptionnelles (maladie, accident, décès, force majeure), les frais d'annulation peuvent être pris en charge par une assurance, sous réserve qu'une police adéquate ait été conclue par vos soins. Les prestations sont définies par les polices des compagnies d'assurances concernées. Tous les arrangements pris avec CRUISETOUR doivent être couverts par une assurance « frais d'annulation » obligatoire souscrite par ses clients.

4.5 Remplacement : Si vous n'êtes pas en mesure de partir pour un voyage que vous avez réservé et que vous pouvez nous proposer une personne de remplacement, disposée à voyager à votre place dans les mêmes conditions et à reprendre votre forfait, CRUISETOUR ne percevra que les frais de dossier. Pour des raisons de gestion et en fonction des conditions générales des compagnies de transports, un tel remplacement de personne est envisageable jusqu'à un certain délai (variable selon l'échéance du départ). De façon générale, le remplacement de la personne est possible :

1. Jusqu'à 2 jours précédant le départ du voyage (ne pas inclure le jour de départ) pour les voyages en Europe et les pays n'exigeant pas de visa.

2. Après entente avec votre agence de voyages et selon les possibilités d'organisation logistique (durée d'obtention du visa variable, préparation d'un nouveau dossier) pour

les voyages d'outre-mer et les pays exigeant un visa. La personne de remplacement devra satisfaire aux exigences particulières du voyage ; sa participation à celui-ci ne devra se heurter à aucun empêchement légal ou décision d'une autorité. En outre, les prestations impliquées (hôtels, compagnies aériennes et de navigation) doivent également accepter ce changement, ce qui peut poser des problèmes en haute saison ou se heurter aux dispositions des tarifs aériens. Notez que même si une personne vous remplace, vous continuez à répondre avec elle du paiement du voyage et des frais liés à ce changement (voir paragraphes 4.2 et 4.3).

CRUISETOUR vous informe le plus rapidement possible si la personne de remplacement peut participer. Si ce n'est pas possible, votre résiliation est considérée comme une annulation (voir paragraphes 4.2 et 4.3).

5. Modification du contenu du prospectus, du prix, au contexte du transport

5.1 Modifications avant la réservation : CRUISETOUR se revendique le droit de changer les données du prospectus, les descriptions des prestations, les prix indiqués dans les prospectus et les prix courants avant la réservation. En l'occurrence, CRUISETOUR vous informe de ces modifications avant la réservation. Nous tenons à vous signaler que sur notre site internet (www.CRUISETOUR.ch), les prix indiqués émanent directement de la compagnie maritime (ceux-ci peuvent donc, tout comme lors d'une réservation de vol, changer à la dernière minute). Les prix des compagnies maritimes sont basés sur des tarifs spécifiques pour des réservations conclues longtemps à l'avance et peuvent donc changer à tout moment, plus l'échéance se rapproche.

5.2 Modification du prix après la réservation : De façon exceptionnelle, les prix indiqués peuvent être augmentés, et ceci pour les raisons suivantes:

1. augmentation après coup des prix fixés par les entreprises de transport (p. ex. hausses du carburant),

2. introduction ou augmentation de contributions ou de taxes perçues par les pouvoirs publics (p. ex. augmentation de taxes d'aéroport, taxes d'atterrissage, taxes d'embarquement et / ou de débarquement, etc.),

3. modification des taux de change,

4. hausses des prix imposés par les pouvoirs publics (p. ex. taxe sur la valeur ajoutée). CRUISETOUR vous informera alors de ces augmentations de tarifs, venant s'ajouter à la facture finale du voyage. Si cette augmentation dépasse 10 % du prix du forfait, tel que communiqué et confirmé par nous, vous êtes dans le droit de réagir (voir paragraphe 5.4).

5.3 Modifications du contenu du prospectus, du prix, au contexte du transport après la réservation et avant le départ : CRUISETOUR se réserve également le droit dans votre intérêt de modifier le programme du voyage ou certaines prestations particulières (comme p. ex. l'hébergement, le mode ou le moyen de transport, la compagnie aérienne, la date du vol, etc.) lorsque des circonstances imprévisibles ou inévitables se produisent. Cela concerne également les voyages à forfait si le minimum de participants n'est pas atteint (en règle générale min. 10 personnes pour les vols) CRUISETOUR s'efforce de vous fournir des prestations de remplacement de valeur équivalente. CRUISETOUR vous informe dans les plus brefs délais de tels changements et de leurs conséquences sur les prix. CRUISETOUR décline toute responsabilité pour modification d'itinéraire de la croisière. Ici les conditions générales de la compagnie maritime respective, qui se réserve le droit de modification d'itinéraire, s'appliquent.

Selon ces mêmes conditions générales, la société maritime se réserve le droit d'un changement de cabine si cela s'avère nécessaire pour des raisons de sécurité, commerciales ou opérationnelles : un changement de cabine ne constitue aucunement

une modification de contrat, dans la mesure où cette nouvelle cabine est de catégorie identique, voire supérieure.

5.4 Vos droits en cas de modification du prix :

Si après la conclusion du contrat une augmentation du prix de plus de 10 % doit être faite, vous disposez des droits suivants :

1. vous pouvez accepter les modifications du Contrat.

2. vous pouvez dans un délai de 5 jours à compter de la réception de notre courrier nous informer par écrit que vous désirez mettre fin au contrat et obtenir le remboursement immédiat du prix du voyage déjà versé.

3. vous pouvez dans un délai de 5 jours à compter de la réception de notre courrier nous indiquer par écrit que vous désirez participer à un voyage de remplacement de valeur équivalente que nous nous efforçons de vous proposer. Si le voyage de remplacement est moins cher, la différence de prix vous sera remboursée. Si le voyage de remplacement est plus cher, la différence vous sera facturée. Si vous ne vous manifestez pas (point 2. ou 3.), nous considérerons que vous acceptez les changements de prix et / ou du programme ainsi que les modifications des prestations convenues. Le délai de 5 jours est respecté si vous déposez votre courrier à la poste le 5ème jour, se référant au jour de réception du courrier.

6. Annulation du voyage par CRUISETOUR

6.1 Annulation fondée sur des motifs qui émanent du client: CRUISETOUR est autorisée à annuler le voyage lorsque cela se justifie par vos actes ou omissions. Dans ce cas, CRUISETOUR vous rembourse le montant déjà versé sur le prix du voyage ; le droit de faire valoir d'autres réclamations est limité. Cela dit, nous nous réservons le droit de réclamer les coûts d'annulation en vertu des dispositions énoncées au paragraphe 4.2 et suivants, ainsi que de faire valoir d'autres prétentions à des dommages et intérêts.

6.2 Nombre minimum de participants : un nombre minimum de participants est requis pour chaque croisière organisée par CRUISETOUR, ce nombre étant indiqué dans la description du voyage concerné. Si un nombre inférieur au nombre minimum de participants requis est inscrit pour un voyage, CRUISETOUR peut annuler le voyage dans un délai allant jusqu'à 22 jours avant le jour de départ du voyage. Vos droits sont soumis aux dispositions du paragraphe 5.4 ; toute autre réclamation est exclue.

6.3 Cas de force majeure: en cas de force majeure (p. ex. une catastrophe naturelle, une épidémie, des troubles divers, des mesures prises par les autorités ou des grèves, CRUISETOUR peut décider d'annuler le voyage. Dans un tel cas, CRUISETOUR vous informe dans les plus brefs délais. Si le voyage est annulé, CRUISETOUR s'efforce de vous offrir un voyage de remplacement de valeur équivalente. Si vous participez à ce voyage de remplacement, le montant déjà versé sur le prix du voyage sera déduit du montant à verser et toute différence de prix vous sera remboursée. Dans le cas où vous ne participez pas au voyage de remplacement, le montant du voyage vous sera remboursé. Toute autre réclamation est exclue. (Voir paragraphe 5.4 concernant la procédure formelle).

6.4 Annulation du voyage pour d'autres motifs par CRUISETOUR : CRUISETOUR est habilitée à annuler le voyage pour d'autres motifs. Si un tel cas devait se produire, vous serez informé dans les délais les plus brefs possibles. Vos droits sont soumis aux dispositions du paragraphe 5.4.

7. Modifications de programme et prestations annulées pendant le voyage

7.1 Au cas où un changement de programme se produirait au cours du voyage

et qu'il affecterait considérablement une partie convenue du voyage, CRUISETOUR s'engage à verser la différence éventuelle entre le prix convenu pour le voyage et le prix des prestations effectivement fournies. Ceci est applicable seulement en cas de négligence ou faute de CRUISETOUR.

8. Vous commencez le voyage mais vous n'êtes pas en mesure de le terminer.

Si pour une raison quelconque vous devez interrompre le voyage prématurément, vous ne pouvez obtenir le remboursement du prix de l'arrangement. Eventuellement, les prestations non fournies vous seront remboursées dans la mesure où CRUISETOUR n'a pas été tenu de les acquitter. Ces frais de rapatriement ne sont pas inclus dans le forfait voyage. Veuillez considérer la possibilité de conclure avant le départ une assurance voyage, et assurez-vous que les éventuels frais de rapatriement seront pris en charge. Il est convenu de contracter une assurance pour frais de retour de voyage, laquelle n'est pas comprise dans le prix du voyage. Pour plus de renseignements, n'hésitez pas à nous contacter.

9. Réclamations et droits

Le mauvais déroulement des prestations n'est pas prévisible. Vous êtes tenus de signaler tout problème au guide accompagnateur ou au personnel de bord, afin de faire valoir vos droits et de contribuer au bon déroulement du voyage. Lorsqu'un tel événement survient, il est de votre droit de faire des réclamations, et ceci par écrit, auprès de CRUISETOUR dans un délai de 30 jours après le retour de votre voyage.

10. Responsabilité de CRUISETOUR SA

Conformément aux dispositions légales en vigueur, CRUISETOUR s'engage à apporter des prestations de qualité tout en contrôlant celles-ci régulièrement auprès de ses partenaires.

10.1 Devoir de contrôle de CRUISETOUR

1. Concernant la précision de nos brochures et offres de voyages. Pour l'exactitude des informations, descriptions, images, représentations et illustrations sur internet ou dans les prospectus ainsi que pour les insertions ou tout autre type de publicité diffusée par CRUISETOUR ou par un partenaire, CRUISETOUR ne peut garantir aucune responsabilité.

2. l'adaptation du contrat et des prestations en fonction des réglementations et accords avec le lieu de destination en question.

3. la responsabilité et prise en charge par le prestataire de service en cas d'éventuelles fautes et écarts au contrat signé avec CRUISETOUR.

4. Dans le cas où une convention internationale prévoit une limitation de l'indemnisation du dommage résultant de la non-exécution ou d'une exécution insatisfaisante, CRUISETOUR peut invoquer cette convention et limiter sa responsabilité dans la mesure prévue par ses dispositions. Les conventions internationales stipulant des limitations de responsabilité s'appliquent en particulier dans le domaine des transports (comme le transport aérien, maritime en haute mer et ferroviaire). CRUISETOUR est membre du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage à Zurich. Ce dernier vous garantit vos droits aux prestations offertes, à la suite du paiement de votre forfait voyage. Le Fonds de garantie de la branche suisse du voyage sécurise votre retour si CRUISETOUR devenait insolvable. Prime forfaitaire du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage: pour protéger nos clients, nous sommes membres du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage. Pour cette raison, une cotisation de 0,25% du prix total du voyage est prélevée, garantissant ainsi la protection du montant d'argent que vous avez versé.

10.2 Limitation de responsabilité, exclusion de responsabilité CRUISETOUR n'est pas responsable d'un contrat non honoré ou seulement en partie honoré, dans les cas suivants:

1. négligence de la part du client avant ou après le voyage.

2. manquement imprévisible ou inévitable de la part du partenaire en charge des prestations offertes au client.

3. Cas de force majeure ou événement, que CRUISETOUR, malgré sa qualité de médiateur et de support des prestataires de service, ne peut prévoir ou éviter. Dans ces cas-là, CRUISETOUR se décharge de toute responsabilité dommages et intérêts. CRUISETOUR n'est pas responsable des prestations non conclues par son intermédiaire, tel que les vols par exemple, que le client a réservés directement avec la compagnie aérienne. Tout recours contre CRUISETOUR pour dommages et intérêts est à effectuer dans un délai d'un an, à compter du jour de la réservation du voyage.

10.3 Manifestations au cours du voyage : À l'exception du programme de voyage convenu, il est possible de réserver des manifestations ou des excursions qui sont organisées localement. Il n'est pas exclu que des risques soient associés à ces manifestations et excursions (p. ex. randonnées en montagne, chaleur particulièrement intense, exigences imposées sur la condition physique). La responsabilité de participer à de telles manifestations ou excursions est uniquement de votre ressort personnel. Pour ce qui est des manifestations et excursions organisées par CRUISETOUR, les présentes conditions générales du contrat et du voyage sont applicables. Néanmoins, CRUISETOUR n'est pas votre partenaire contractuel et vous ne pouvez pas vous référer aux présentes conditions contractuelles et de voyage si de telles manifestations et excursions sont offertes par des tiers et que le guide de voyage ou le représentant local de CRUISETOUR les ont organisées.

11. Assurances

La responsabilité de l'agence de voyage, des prestataires de transport et de la compagnie maritime est limitée. CRUISETOUR vous recommande de prendre une assurance bagages, frais d'annulation, assurance maladie, accident et frais de retour, etc. Au cas où vous n'avez pas souscrit à une assurance annulation, nous pouvons vous en conseiller une sérieuse et faire les démarches pour vous.

12. Conditions applicables à l'entrée, aux visas et à la santé

12.1 Vous trouverez dans la description du voyage les renseignements concernant les formalités en matière de passeport et d'entrée. Ces renseignements sont valables pour les citoyens suisses et de l'Union européenne, et les citoyens du Liechtenstein. Les citoyens d'autres pays doivent s'adresser au consulat concerné afin de connaître les conditions applicables à leur cas.

12.2 La responsabilité vous incombe personnellement de vous munir des documents de voyage, de les faire prolonger ou d'obtenir un visa. Si vous n'avez pas reçu les documents de voyage ou s'ils sont établis trop tard et que vous devez annuler votre voyage, les conditions d'annulation sont applicables.

12.3 Les voyageurs sont personnellement tenus de respecter les conditions relatives à l'entrée, à la santé et aux devises. Assurez-vous avant le départ d'avoir en votre possession tous les documents de voyage essentiels.

12.4 Exclusion et restriction d'embarquement : Les passagers ayant des problèmes physiques et/ou médicaux ou qui sont enceintes, sont obligés de nous le signaler immédiatement au moment de la réservation. La compagnie maritime se ré-

serve alors le droit, dans ce cas, de refuser le passage. Tous frais d'annulation résultant d'un refus de la part de la société maritime seront à la charge du passager. Les conditions générales de la société maritime en question seront appliquées.

12.5 CRUISETOUR attire votre attention sur les éventuelles interdictions d'entrée qui entraînent des frais de retour. De la même manière, CRUISETOUR vous rappelle l'importance des conséquences légales découlant de l'importation de marchandises interdites ou d'autres biens.

13. Ombudsman (médiateur) de la branche suisse du voyage

13.1 Avant de soumettre votre litige à un tribunal, il est conseillé de vous adresser à l'Ombudsman indépendant de la branche du voyage. L'Ombudsman s'efforce de parvenir à une entente juste et mesurée pour tout type de problème qui se soulève entre vous et CRUISETOUR ou l'agence de voyage auprès de laquelle vous avez réservé le voyage.

13.2 L'adresse de l'Ombudsman est : Ombudsman de la branche suisse du voyage
Ettelstrasse 42
Case postale 821
8038 Zürich

14. Droit applicable et Tribunal

14.1 Les relations juridiques entre vous et CRUISETOUR sont régies par le droit suisse.

14.2 Pour toute plainte contre CRUISETOUR, le Tribunal de Zürich sera contacté.

En date de décembre 2021



4.3 Frais d'annulation des Sociétés maritimes

Costa Croisières

www.costacroisieres.ch

MSC Croisières

www.msccroisieres.ch

Princess Cruises

www.princesscruises.ch

Royal Caribbean International

www.royalcaribbean.ch

Carnival Cruise Lines

www.carnivalcruiselines.ch

Celebrity Cruises

www.celebritycruises.ch

Azamara Club Cruises

www.azamaracubcruises.ch

Holland America Line

www.hollandamerica.com

Cunard Line

www.cunardline.ch

Norwegian Cruise Line

www.ncl.ch

4.3. Frais d'annulation: Vols et prestations terrestres

Pour les croisières, y compris les vols et les arrangements terrestres, d'autres frais d'annulation ou des frais supplémentaires seront appliqués. Dans la plupart des cas, les billets d'avion doivent être émis au moment de la réservation, c'est-à-dire que les frais peuvent atteindre 100 % par personne. En cas de changement de nom ou d'adaptation, les mêmes règles s'appliquent.

Pour les arrangements terrestres (transferts, hôtels et excursions), les frais d'annulation du prestataire de services concerné s'appliquent.

Frais d'annulation (portion croisière)

MSC Croisières

Frais d'annulation avant le voyage:		
Jusqu'à	- 60 jours	30%
59	- 30 jours	35%
29	- 22 jours	50%
21	- 15 jours	70%
14	- 2 jours	90%
1	- 0 jours	100%

Costa Croisières

Frais d'annulation avant le voyage:		
Jusqu'à	- 60 jours	35%
59	- 30 jours	45%
29	- 22 jours	60%
21	- 15 jours	75%
14	- 5 jours	100%
4	- 0 jours	100%

Norwegian Cruise Line

Frais d'annulation avant le voyage:		
Jusqu'à	- 29 jours	20%
28	- 15 jours	50%
14	- 8 jours	75%
7	- 0 jours	95%