

## Conditions Générales de Vente

Crociere S.p.A. 2024

Les présentes Conditions Générales de Vente sont en conformité avec la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relatives aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées accessible à l'adresse suivante :

<https://eurlex.europa.eu/legalcontent/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=EN>

Dès lors, nos Conditions Générales de Vente sont également en conformité avec le Code du tourisme français qui a évolué à compter du 1er juillet 2018, suivant l'entrée en vigueur des dispositions de l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relatives aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, et de son décret d'application n° 2017-1871 du 29 décembre 2017. Les présentes CGV sont applicables aux contrats conclus à compter du 6 décembre 2018. Les contrats conclus avant cette date demeurent soumis aux anciennes CGV, disponibles dans les anciennes éditions de la brochure et sur le site Internet [www.costacroisieres.fr](http://www.costacroisieres.fr) / conditions générales.

En France, les Conditions Générales de Vente entre les agents de voyages et leur clientèle sont régies par le Code du Tourisme, et notamment par les articles L 211-7 à L 211-14 et R. 211- 3 à R. 211-14. Conformément aux dispositions de l'article R. 211-12 du Code du Tourisme, les textes des articles R. 211-3 à R. 211-11 figurent sur les contrats d'inscription et sont repris dans la présente brochure. Entre la présente édition et les derniers départs de croisières qui y sont présentés, les conditions générales pourront subir des modifications de la part de Costa. Dans ce cas, une mise à jour des Conditions Générales sera effectuée sur le site Internet [www.costacroisieres.fr](http://www.costacroisieres.fr); ces mises à jour prévaudront sur les précédentes.

### ORGANISATION TECHNIQUE COSTA

Crociere S.p.A. Piazza Piccapietra, 48 16121 Gênes, Italie (GE)

Aut. N° 1085/3272 en date du 30/03/1988

### REPRÉSENTATION COMMERCIALE FRANCE

Nom commercial : COSTA CROISIERES, Spaces La Défense – Le Belvédère

1-7 Cours Valmy – 92800 Puteaux – France

R.C.S Nanterre B 484 982 889 ATOUT FRANCE : 092100081 Tél : 0800 737 737

## 1. LOI APPLICABLE

1.1. Ce contrat de croisière est régi non seulement par les présentes Conditions Générales, mais aussi par les conditions supplémentaires éventuellement inscrites dans les dépliants, brochures et catalogues du Transporteur et toute autre documentation fournie au Passager par le Transporteur, la société Costa Crociere S.p.A.

1.2. Ce Contrat est par ailleurs régi par la loi française dans le respect des normes applicables en matière de protection des droits des voyageurs (Directive n° 2015/2302/UE), et notamment par les dispositions du Code de tourisme, relatives aux voyages à forfait lorsqu'elles sont applicables, ainsi que par les normes nationales, communautaires et internationales relatives aux droits des passagers, en ce compris le Règlement CE n° 392/2009 du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident et la Convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages, telle qu'amendée par son protocole de 2002, lorsque ces dernières sont applicables.

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

## 2. CONCLUSION DU CONTRAT

2.1. L'échange d'informations précontractuelles et/ou la mise à disposition des conditions contractuelles sont effectués par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation Atout France.

2.2. La demande de réservation doit être faite et complétée correctement.

2.3. L'acceptation des réservations est liée à la disponibilité des places et est réalisée, par la conclusion du contrat qui en résulte, uniquement au moment de la confirmation (éventuellement par voie télématique) de la part du Transporteur ;

elle est soumise à la condition suspensive du paiement par le Passager des arrhes mentionnées à l'article 3.1.

2.4. Les offres promotionnelles ou prévoyant des conditions privilégiées par rapport aux offres publiées dans les catalogues sont soumises à des limitations de temps et de disponibilité, suivant des critères fixés par le Transporteur, à sa discrétion.

2.5. L'Agence de Voyages, autorisée par l'Organisateur et dûment immatriculée au registre prévu à l'article L. 141-3 du Code du Tourisme, conclut le contrat avec le Passager et lui délivrera un exemplaire du contrat uniquement si elle a déjà reçu de la part du Transporteur la confirmation citée au paragraphe 2.3.

2.6. En cas de réservation unique effectuée pour plusieurs personnes, celui qui effectue la réservation garantit qu'il possède les pouvoirs pour le compte des autres sujets et assure le respect de toutes les obligations du contrat de la part des autres personnes indiquées dans la réservation.

2.7. Les réservations effectuées par des personnes mineures ne seront pas acceptées. Sans préjudice de l'article 2.6, les réservations pour les passagers mineurs doivent être effectuées par les personnes exerçant l'autorité parentale ou d'autres personnes majeures munies des pouvoirs nécessaires et ne seront acceptées que si le mineur est accompagné en voyage par au moins l'un de ses parents ou par une autre personne majeure qui assume toutes les responsabilités à cet égard.

2.8. Les navires n'étant pas équipés pour l'assistance pendant la grossesse et l'accouchement, les femmes enceintes sont autorisées à effectuer une croisière si elles n'ont pas atteint leur 24<sup>ème</sup> semaine de grossesse au cours de la croisière (embarquement et débarquement inclus). Toutes les femmes enceintes sont tenues de produire, lors de l'embarquement à bord du navire, un certificat médical, délivré par un spécialiste gynécologue, attestant de leur aptitude à prendre part à la croisière jusqu'à la fin de celle-ci. Costa ne pourra, en aucune manière, être tenue responsable envers la passagère en cas de problème ou d'incident ayant trait à son état de grossesse, survenu pendant ou après la croisière.

2.9. Les bébés de moins de 6 mois, à la date d'embarquement, ne sont pas admis à bord de nos navires. Pour les Grandes Croisières et les croisières d'une durée supérieure ou égale à 15 nuits, l'enfant devra être âgé de 12 mois ou plus. Les navires disposent d'un nombre limité de cabines équipées pour accueillir les passagers handicapés et à mobilité réduite ; les zones et équipements des navires ne sont pas tous accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite et/ou spécifiquement équipés pour les accueillir. Les réservations des personnes

handicapées et à mobilité réduite seront donc acceptées en tenant compte de la disponibilité et, si nécessaire, soumises à la condition de la présence d'un accompagnateur en mesure de les assister, conformément aux dispositions du Règlement (UE) n° 1177/2010.

2.10. Les navires Costa offrent un nombre limité de cabines pour les Passagers handicapés ou à mobilité réduite, mais les espaces publics et les installations à bord ne sont pas tous accessibles. Les demandes de réservation pour les Passagers handicapés ou à mobilité réduite seront donc accordées sous réserve de la disponibilité de ces cabines spécialement conçues et, le cas échéant, à la condition que le Passager handicapé soit accompagné d'une autre personne capable d'apporter l'assistance requise par le premier conformément au Règlement UE no. 1177/2010, ainsi qu'à l'évaluation préalable par les bureaux compétents de la documentation médicale demandée au moment de la réservation.

2.11. Tout Passager souffrant d'une maladie physique ou mentale, d'un handicap ou d'autres besoins nécessitant des dispositions médicales spéciales, un équipement/des fournitures médicales ou des soins ou une assistance particulière pendant le voyage est tenu d'en informer l'Organisateur au moment de la réservation du voyage à forfait. Si le Passager ne peut être transporté en toute sécurité et conformément aux exigences de sécurité applicables, Costa peut refuser d'accepter une réservation ou d'embarquer ultérieurement ce Passager pour des raisons de sécurité. Ce refus sera fondé sur une évaluation des risques effectuée par Costa et le personnel médical en tenant compte, entre autres, des dispositions applicables du Code international de gestion pour la sécurité de l'exploitation des navires et la prévention de la pollution (" Code ISM ") et de la Convention internationale pour la sauvegarde de la vie humaine en mer. Si un Passager refuse de fournir les informations et/ou les documents requis, ou de se soumettre à l'examen de santé prévu à l'art. 10.8 des présentes conditions générales, cela entraînera la résiliation du présent contrat, sans aucun droit d'obtenir le remboursement du montant payé pour la partie du forfait vacances non fournie et/ou pour les autres services associés achetés. Il est entendu que si la situation du Passager change entre la date de la réservation et la date du départ, ce qui peut rendre le transport de ce Passager dangereux, le Passager est tenu d'en informer Costa dès que possible et d'aviser Costa de tout besoin d'arrangements spéciaux, d'équipement/de fournitures médicales, de soins ou d'assistance.

2.12. Les indications concernant le forfait touristique qui ne sont pas contenues dans les documents contractuels, dans les brochures, sur le site Internet de Costa Croisières ou dans d'autres médias de communication, seront fournies par l'Agence de Voyages au Passager, en temps utile avant le début du voyage,

notamment les heures de départs et d'arrivées. Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, le vendeur fournit l'information pour chaque tronçon de vol, telle que prévue aux articles R.211-15 à R.211-18 du Code du Tourisme.

2.13. L'Organisateur se réserve le droit de déroger aux Conditions Générales pour certaines catégories particulières de contrats (par exemple les groupes ou les croisières « incentive ») et les offres promotionnelles mentionnées à l'article 2.4, lesquelles se verront appliquer des termes et conditions spécifiques pour ces catégories.

2.14. Avant la souscription du contrat, le Passager devra dûment s'informer de la situation sanitaire et politique des lieux où le navire accostera ; la souscription du contrat implique la connaissance de ces conditions et l'acceptation d'éventuels facteurs de risque liés à ces dernières.

2.15. Tout Passager présentant une condition physique ou mentale, un handicap ou d'autres besoins nécessitant une attention médicale ou des soins spéciaux pendant le voyage est tenu d'en informer l'Organisateur au moment de la conclusion du contrat. Aucune demande de réservation ne sera accordée pour un Passager dont l'état physique ou mental est tel que sa participation à la croisière serait impossible ou dangereuse pour lui-même ou pour autrui ou qui nécessite des soins ou une assistance spécifique qui ne peuvent être obtenus pendant la croisière à bord du navire. Si un Passager refuse de fournir les informations et/ou les documents requis, ou de se soumettre à l'examen de santé prévu à l'art. 10.8 des présentes conditions générales, cela entraînera la résiliation du présent contrat, sans droit d'obtenir le remboursement du montant payé pour la partie du forfait vacances non fournie et/ou pour les autres services associés achetés.

2.16. L'Organisateur fournit des informations générales concernant les exigences sanitaires dans les pays de destination visités pendant la croisière dans la section " Informations utiles " des brochures de Costa et/ou sur le site Internet officiel de Costa France. Outre l'obligation de l'Organisateur de fournir toute information conformément à l'Art. 5 des présentes conditions générales contractuelles, le Passager est invité à s'informer, avant son départ, sur la situation sanitaire et sécuritaire des lieux de l'itinéraire en consultant les sites Internet de l'Organisation Mondiale de la Santé - Portail International Voyages et Santé (<https://www.who.int/ith/en/>).

2.17. L'achat d'un forfait de voyage avec "cabine en garantie" implique la réservation d'un forfait à un prix significativement réduit par rapport aux autres tarifs, avec l'attribution d'une cabine provisoire (dite "cabine garantie") sans possibilité de choisir la cabine définitive à l'avance. L'attribution de la cabine définitive a lieu à

l'approche du départ en fonction du taux d'occupation du navire choisi et peut être d'une catégorie supérieure et/ou égale à celle attribuée au moment de la réservation. L'attribution d'une catégorie de cabine supérieure à celle achetée et garantie et/ou sur la base d'éventuelles promotions commerciales ne permet pas au Passager de bénéficier des privilèges et droits associés à cette catégorie de cabine. Les cabines de même niveau ou de niveau supérieur à celle attribuée conformément à ce qui précède peuvent ne pas avoir de lit double et/ou peuvent être équipées pour les Passagers handicapés et/ou peuvent avoir des équipements et des caractéristiques différents de ceux de la cabine "garantie" réservée. Dans le cas d'une cabine triple/quadruple/quintuple "garantie", il se peut que la cabine attribuée n'ait pas l'occupation souhaitée et qu'il soit nécessaire d'ajouter un lit supplémentaire ou un lit d'enfant, ce qui pourrait réduire considérablement l'espace disponible. Les détails définitifs de la cabine sont fournis dans tous les cas avant le départ par l'organisateur. L'attribution d'une cabine avec des lits supplémentaires ne donne pas droit à une annulation gratuite.

### 3. PAIEMENTS

3.1. Lors de la conclusion par le Passager du contrat directement avec Costa, le Passager doit verser un acompte de 20 % minimum du prix pour confirmer la réservation de son voyage. Par la suite, le solde devra être réglé au plus tard 30 jours avant la date du départ, à l'exception des Tarifs Dernières Minutes (art. 8.2) qui doivent être réglés intégralement au moment de la réservation. En cas de voyage à forfait incluant un vol à un tarif spécial / Flex, le Passager doit en outre verser un acompte égal à 100 % du prix du billet d'avion.

3.1.1. Dans le cadre de ventes directes avec Costa, nonobstant l'acompte et le solde définis au point 3.1 précité, le Passager peut choisir d'effectuer le paiement par versements mensuels, sans intérêts et peut choisir le nombre de mensualités à effectuer entre un minimum de 2 versements et un maximum de 5 versements, en fonction de la date de réservation. Le paiement échelonné en mensualités ne peut être effectué que par carte de crédit, par le biais de paiements mensuels prélevés automatiquement sur la carte. Le paiement par versements mensuels ne s'applique pas aux réservations effectuées aux Tarifs Dernières Minutes.

3.1.2. Pour les contrats conclus moins de 30 jours avant le départ et les Tarifs Dernières Minutes, l'intégralité du montant devra être versée au moment de la réservation.

3.2. L'absence de règlement d'une seule échéance de paiement susmentionné aux dates déterminées dans le contrat ou par les présentes constitue un manquement qui est visé par la clause de résolution expresse du contrat et qui est de nature à entraîner la résolution du contrat, et donnera lieu à l'application des frais d'annulation prévus en cas de résiliation, ainsi qu'à l'indemnisation correspondante pour tout dommage supplémentaire subi par l'Organisateur.

3.3. Le formulaire d'embarquement et le document de voyage, qui sont obligatoires pour accéder à bord du navire, ne seront remis au Passager qu'après le paiement du prix total du voyage et à condition d'être complété des données suivantes : (i) date et lieu de naissance des clients , (ii) numéro, date et lieu d'émission, date d'expiration du Passeport ou de la Carte Nationale d'Identité, conformément à la réglementation en vigueur, (iii) numéro de portable personnel de toute personne adulte participant à la croisière susceptible d'être appelée en cas d'urgence, (iv) coordonnées en cas d'urgence d'une personne ne voyageant pas avec le Passager

3.4. Les paiements effectués auprès de l'Agence de Voyages seront considérés comme étant effectifs dès lors que les sommes auront effectivement été versées au Transporteur. Dans le cas où l'Agence de voyages n'aurait pas versé au Transporteur, les acomptes et soldes reçus, aucune demande de remboursement ne pourra être faite ou exercée à l'encontre de Costa Croisières

3.5. Pour les paiements concernant les achats directs (effectués par téléphone 0 800 737 737 (Service & appel gratuits 24h/7j) ou sur le site Internet de Costa Croisières [www.costacroisieres.fr](http://www.costacroisieres.fr)), le Passager pourra choisir l'un des deux modes de paiement suivants, incluant les modalités d'annulation respectives : i) virement, excluant le paiement par mensualités mentionné à l'article 3.1.3 ; ii) carte de crédit, dans les limites et aux conditions indiquées dans les articles suivants.

3.6. Le paiement par virement bancaire n'est autorisé que pour les contrats conclus au moins 15 jours avant le départ ; pour les contrats conclus ultérieurement et jusqu'à 2 jours avant le départ ainsi que pour les contrats prévoyant des mensualités prévues par l'article 3.1.3, seul le paiement par carte de crédit est accepté.

3.7. Si le contrat est conclu sur le site internet de Costa Croisières [www.costacroisieres.fr](http://www.costacroisieres.fr) pour un départ ayant lieu dans moins de 31 jours, le

paiement complet doit être effectué en une fois et nécessairement par carte de crédit.

3.8. Dans tous les cas, tous les paiements seront effectués par le Passager conformément aux indications précises fournies par l'Organisateur selon les exigences des clauses 3.5 et 3.7 ci-dessus.

3.9. Toutes les conditions de paiement sont considérées comme essentielles et, par conséquent, l'absence de règlement du montant des paiements susmentionnés et/ou la non-réception par l'Organisateur des sommes dues en application des clauses susmentionnées constituent un manquement pouvant entraîner la résolution du contrat et le paiement d'une indemnisation pour tout préjudice ultérieur supporté par l'Organisateur.

3.10. Certains services supplémentaires disponibles à bord pendant la croisière sont payants. L'utilisation d'espèces n'est pas autorisée à bord ; le seul moyen de paiement accepté est la Carte Costa personnelle, fournie à chaque passager et liée au compte de la cabine. La Carte Costa est strictement personnelle et ne peut être transférée à d'autres passagers. Tous les achats effectués à bord pendant la croisière seront automatiquement débités de la Carte Costa.

Dans les 24 heures suivant l'embarquement, il est nécessaire d'enregistrer un moyen de paiement pour couvrir les dépenses imputées à la Carte Costa. Les modes de paiement suivants sont acceptés :

- i. Cartes de crédit American Express, Visa et Mastercard avec un code PIN (les cartes prépayées, rechargeables, VISA Electron, Postepay, Postamat, Cirrus Maestro ne sont pas acceptées).
- ii. Cartes de débit Visa, Mastercard et American Express.
- iii. Pagobancomat, exclusivement pour les croisières avec monnaie de bord en EURO, par le biais des appareils automatiques Ingenico disponibles sur le navire.
- iv. Dépôt en espèces d'un montant minimum de 150,00 euros/USD par personne au distributeur de billets pour couvrir le montant total des achats effectués à bord. Tout crédit restant à la fin de la croisière sera remboursé en espèces au distributeur automatique de billets, conformément à la réglementation italienne en vigueur, ou par virement bancaire pour les montants dépassant les limites légales.

Si les dépenses dépassent 200 euros/USD et qu'aucun moyen de paiement valide n'a été enregistré pour les couvrir, la Carte Costa peut être temporairement désactivée et aucun nouvel achat ne sera autorisé. Le compte de bord de la Carte Costa doit être soldé, au moyen des modes de paiement susmentionnés, au plus tard la veille du débarquement.



#### 4. PRIX

4.1. Sur le site Internet, les prix comprennent tout ce qui est expressément indiqué sur le formulaire contractuel conclu par le Passager au moment de la confirmation de son dossier. Les prix incluent les taxes et les charges portuaires. Le Forfait de Séjour à Bord ainsi que toutes autres prestations non mentionnées dans la description du produit sont exclus des prix présentés. Pour tous les tarifs My Cruise, All Inclusive (/Suite) et Super All Inclusive (/Suite), Dernières Minutes et les offres promotionnelles) et les croisières Tour du Monde (en entier ou tronçons), le Forfait de Séjour à Bord obligatoire pourra être réglé, selon le mode de réservation, par le client de trois façons : (1) prépayer par téléphone, en appelant le 0 800 737 737 (2) débité quotidiennement à bord chaque jour avec solde et facture en fin de croisière (3) prépayer via l'agence de voyages en cas de réservation faite auprès de celle-ci.

4.2. Le montant journalier du Forfait de Séjour préétabli varie en fonction de la destination et de la devise à bord. Les montants journaliers du Forfait de Séjour à Bord sont mentionnés dans la rubrique Informations Utiles de la brochure, ou sur le site Internet à l'adresse <https://www.costacroisieres.fr/liens-utiles/informations.html>

NAVIRE	Forfait de Séjour (à partir de 14 ans au jour du départ)	Forfait de Séjour pour les enfants (à partir de 4 ans jusqu'à 14 ans, au jour du départ)
COSTA DELIZIOSA	11 euro/ nuitée	5,50 euro/ nuitée
COSTA DIADEMA	11 euro/ nuitée	5,50 euro/ nuitée
COSTA FASCINOSA	11euro/ nuitée	5,50 euro/ nuitée
COSTA FAVOLOSA	11 euro/ nuitée	5,50 euro/ nuitée
COSTA FORTUNA	11 euro/ nuitée	5,50 euro/ nuitée
COSTA PACIFICA	11 euro/ nuitée	5,50 euro/ nuitée
COSTA SERENA	11 euro/nuitée	5,50 euro/nuitée
COSTA SMERALDA	11 euro/ nuitée	5,50 euro/ nuitée
COSTA TOSCANA	11 euro/ nuitée	5,50 euro/ nuitée

4.3. Le catalogue fournit un prix de référence « à partir de », appelé « Tarif My Cruise », pour toutes les croisières sauf les Tours du Monde.

4.4. Les prix indiqués dans le catalogue pourront être modifiés jusqu'à 20 jours avant la date fixée pour le départ, suite à des variations à la hausse par rapport aux données disponibles à la date de de réservation, concernant (i) le coût du transport aérien en raison du coût du carburant aviation Jet Aviation Fuel (ou tout coût relatif au Sustainable Aviation Fuel), (ii) le coût du carburant (ou autre énergie) pour la propulsion du navire, (iii) les droits et taxes imposés par des tiers au forfait touristique tels que les taxes touristiques, les taxes d'embarquement, de débarquement ou d'atterrissage dans les ports et aéroports (iv) des taux de change pertinents concernant le forfait touristique, (v) du prix du marché du système d'échange de quotas d'émission (ETS ou "taxe carbone") conformément au décret législatif n° 257/2010 dans le domaine du transport aérien, ainsi que du règlement (UE) 2023/957 et de ses modifications ultérieures dans le domaine du transport maritime. La variation du prix de l'offre sera égale :

- dans l'hypothèse (i) relative aux vols, à la différence entre le coût du transport calculé selon les paramètres indiqués dans la note [1] « NB » figurant -ci-après, à la fin des présentes conditions générales selon le coût en vigueur à la date de départ ;
- dans l'hypothèse (ii) et (iii), le montant total d'augmentation du coût du carburant bateau, des droits et taxes ;
- dans l'hypothèse (iv), le montant de l'augmentation des taux de change applicables au forfait touristique ;
- dans l'hypothèse (v), le produit des tonnes de carburant Jet Aviation Fuel (JAF) pour chaque siège/rotation [A comme indiqué ci-dessous], de la " valeur moyenne du marché " de la pollution pour le mois précédent, telle qu'annoncée par le transporteur, n-1 [B comme indiqué ci-dessous], et du coefficient 3,15 [C comme indiqué ci-dessous].

En cas de diminution des coûts mentionnés aux points (i), (ii), (iii) ou (iv) par rapport aux prix en vigueur au moment de la publication du programme de croisière, le Passager a droit à une réduction de prix comme suit :

- dans l'hypothèse (i), la différence entre le tarif calculé selon les critères énoncés dans la note figurant à la fin des présentes conditions générales et le tarif à la date de départ ;
- dans l'hypothèse (ii), il y aura une réduction du prix de la catégorie de croisière la plus basse figurant dans la brochure (à l'exclusion des vols, transferts, taxes portuaires, cotisations et frais de service) équivalente au pourcentage de diminution du coût du carburant ;

- dans l'hypothèse (iii), le montant total de la réduction des droits et taxes ;
- dans l'hypothèse (iv), la différence entre le taux de change à la date de publication du forfait et celui à la date du départ.

4.5 Si l'augmentation de prix dépasse huit pour cent (8%) du prix total initialement payé par le Passager pour le forfait touristique, le Passager peut, dans un délai raisonnable spécifié par l'Organisateur, accepter la modification ou résilier le contrat sans encourir de frais d'annulation conformément à l'Art. 11 de la Directive européenne n° 2015/2302 et de l'Art. 5 des présentes conditions générales.

4.6. Les prix s'entendent par personne. Toutefois, si en raison de la renonciation ou de l'annulation du voyage par les autres occupants, le passager se trouve être l'unique occupant de la cabine, le supplément pour cabine simple sera dû.

Nous rappelons donc que les tarifs figurant dans les tableaux de prix peuvent être soumis à des variations en ce qui concerne ce qui est indiqué dans cette publication. Veuillez vérifier le meilleur prix disponible auprès de votre agence de voyage ou sur [www.costacroisieres.fr](http://www.costacroisieres.fr).

4.7. Le prix communiqué au moment de la réservation peut être modifié en fonction du nombre d'occupants dans la cabine.

## 5. MODIFICATIONS DU VOYAGE

5.1. Si l'Organisateur de voyages se trouvait contraint, avant le départ, de modifier de manière significative un élément essentiel du contrat, notamment le prix, il en informera le Passager dans les plus brefs délais. Une modification du prix de plus de 8 % est considérée comme significative, ainsi que toute variation sur des éléments pouvant être considérés comme essentiels pour bénéficier de la croisière considérée dans son ensemble. En revanche, certaines modifications ne sont pas considérées comme des variations significatives aux termes de cet article et de l'article 5.3 ci-après, et notamment (i) la modification des vecteurs, horaires et itinéraires des vols à condition que les dates de départ et d'arrivée ne changent pas et que l'embarquement et le débarquement du navire soient possibles aux dates et aux horaires prévus pour la croisière, (ii) le remplacement du navire conformément à l'article 5.4, (iii) la modification de l'itinéraire de la croisière conformément à l'article 5.5, (iv) l'attribution d'une autre cabine conformément à l'article 12, (v) le changement de l'hébergement Hôtelier pourvu qu'il s'agisse d'un Hôtel appartenant à la même catégorie et (vi) les changements dans la programmation des spectacles et autres formes de loisirs à bord du navire. Le

Transporteur se réserve le droit de procéder à des modifications unilatérales, non significatives aux termes du présent article, avant le début du voyage. Le Passager en sera informé de manière claire, compréhensible, et apparente.

5.2. Le Passager qui reçoit, avant le départ, la notification d'un changement d'un élément essentiel ou de modification du prix supérieure à 8 %, possède la faculté de résilier le contrat, sans rien verser, ou bien d'accepter la modification, qui fera alors partie du contrat avec la précision exacte des variations et des conséquences qu'elles ont sur le prix. Le Passager devra communiquer sa décision par écrit au Transporteur (par l'intermédiaire de l'Agence de Voyages) dans les 2 jours ouvrés après que l'information lui ait été transmise, faute de quoi celle-ci sera considérée comme ayant été acceptée.

5.3. Après le départ, si le Transporteur ne pouvait pas (pour des raisons indépendantes du Passager) fournir une partie essentielle des services indiqués dans le contrat, il organisera des solutions alternatives, dans la mesure où celles-ci ne compromettent pas les exigences techniques et de sécurité de la navigation, sans supplément de prix pour le Passager. Si les prestations fournies sont d'une valeur sensiblement inférieure aux prestations prévues, il remboursera le Passager par l'intermédiaire de l'Agence de Voyages dans les limites de cette moindre valeur. Si aucune autre solution n'était possible, ou bien si la solution proposée par le Transporteur était refusée par le Passager pour des raisons sérieuses, justifiées et prouvées, le Transporteur fournira, sans supplément de prix, un moyen de transport équivalent au moyen originel prévu pour le retour au lieu de départ ou éventuellement à un autre lieu décidé conjointement, uniquement si cette solution s'avère objectivement indispensable.

5.4. Le Passager reconnaît au Transporteur la faculté de remplacer le navire prévu par un autre possédant des caractéristiques analogues, si cela s'avérait nécessaire pour des raisons techniques ou opérationnelles ou encore pour tout autre motif raisonnable. L'exercice de cette faculté n'implique pas de « modification du voyage » conformément à la présente clause.

5.5. L'Organisateur, et pour son compte, le Commandant du navire, possèdent en outre la faculté de modifier l'itinéraire de la croisière pour des raisons de force majeure, pour des exigences de sécurité du navire ou de la navigation et plus généralement pour des raisons de sécurité des passagers, notamment dans l'hypothèse où une escale ne serait pas jugée appropriée. L'Organisateur sera, à cet égard, fondé à appliquer un principe de précaution. L'exercice de cette faculté n'implique pas de « modification du voyage » conformément à la présente clause.

## 6. ANNULATION PAR LE PASSAGER

6.1 Le Passager peut gratuitement résilier le contrat, si le Transporteur lui notifie (par l'intermédiaire de l'Agence de Voyages) la modification d'un élément essentiel, conformément à l'article 5.1 ci-dessus. Dans ce cas, s'il décide de résilier, le Passager peut soit bénéficier d'une autre croisière, soit être remboursé de la somme déjà versée au moment de la résiliation. La croisière de remplacement devra avoir une valeur équivalente ou supérieure (mais sans supplément de prix) à celle qui était prévue à l'origine. Si le Transporteur n'est pas en mesure de proposer une croisière d'une valeur équivalente ou supérieure, le Passager a le droit d'être remboursé de la différence.

6.2 En cas d'annulation de la croisière par le Passager pour des raisons différentes de celles énoncées au paragraphe précédent, les pénalités suivantes seront appliquées :

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	FRAIS D'ANNULATION (en € ou %du prix total du voyage) hors TOURS DU MONDE, Grandes Croisières et Costa SERENA	
	TARIFS My Cruise, All Inclusive (/Suite) et Super All Inclusive (/Suite)	TARIF DERNIÈRES MINUTES
Jusqu'à 60 jours	100 € par personne	100 %
De 59 à 45 jours	20 %	100 %
De 44 à 30 jours	30 %	100 %
De 29 à 15 jours	60 %	100 %
De 14 à 8 jours	80%	100 %
A moins de 8 jours	100%	100%

Le Passager qui annule dans les 7 jours précédant le départ ou qui ne se présente pas en temps utile au départ ou bien 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 les Tours du Monde ou les Grandes Croisières: en cas d'annulation de la croisière par le Passager pour des raisons différentes de celles citées à l'article 6.1, les pénalités suivantes seront appliquées :

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	FRAIS D'ANNULATION (en € ou %du prix total du voyage)
	TOURS DU MONDE (ENTIER OU TRONÇON) ET GRANDES CROISIERES
Jusqu'à 90 jours	15 %
De 89 à 30 jours	50 %
De 29 à 15 jours	75 %
A moins de 15 jours	100%

Pour les croisières à bord du Costa Serena ayant un départ à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2025, en cas d'annulation de la croisière par le Passager pour des raisons différentes de celles citées à l'article 6.1, les pénalités suivantes seront appliquées :

DATE D'ANNULATION AVANT LA DATE DE DÉPART DE LA CROISIÈRE	FRAIS D'ANNULATION (en € ou %du prix total du voyage) pour les départs à partir de novembre 2025
Jusqu'à 270 jours	100€ par personne
De 269 à 90 jours	15%
De 89 à 30 jours	50%
De 29 à 10 jours	75%
A moins de 10 jours	100%

6.3 En cas d'annulation couverte par une police d'assurance, l'information du Transporteur devra être faite en même temps que l'information à l'assureur. La différence éventuelle entre les sommes dues par le Passager conformément à l'article 6.2 ci-dessus et les montants versés par la compagnie d'assurances reste à la charge du Passager.

6.4 En cas de refus d'utilisation ou de non-utilisation du transport aérien acheté avec la croisière, les pénalités ainsi que les autres clauses prévues dans les Conditions Générales du Transporteur aérien et/ou le contrat de transport aérien s'appliqueront.

## 7. REMPLACEMENTS

(Sauf pour les Tours du Monde, Grandes Croisières, croisières à bord du Costa Serena et les réservations aux Tarifs Dernières Minutes).

7.1. Le Passager qui se trouve dans l'impossibilité objective de bénéficier du voyage peut se faire remplacer par une autre personne à condition que : a) le Transporteur en soit informé par écrit au moins 4 jours ouvrés avant la date fixée pour le départ, et qu'il reçoive en même temps la communication des données du cessionnaire ; b) il n'y ait pas de raisons tenant au Passeport, aux visas, aux certificats sanitaires, à l'hébergement en Hôtel, aux services de transport ou autres de nature à empêcher une autre personne que le Passager qui renonce à bénéficier du voyage ; c) le Passager remplaçant verse au Transporteur la somme éventuellement prévue dans le catalogue pour les frais engagés pour procéder au remplacement (cf. 7.2).

7.2. Dans ce cas, le Passager devra verser une somme de 50 euros. En outre, il sera responsable solidairement avec le cessionnaire pour le paiement du solde ainsi que de la somme indiquée à l'article 7.1, c) ci-dessus.

7.3. Le billet de transport ne peut être transféré qu'en cas de remplacement dans le contrat, conformément aux paragraphes précédents.

7.4. Si le remplacement du Passager n'était pas accepté, bien qu'il ait été formulé dans les termes de l'article 7.1, par le fournisseur de certains services compris dans le forfait, le Transporteur n'assume aucune responsabilité à cet égard, à l'exception de l'obligation de communiquer cette non-acceptation au Passager en temps utile.

7.5. Si le remplacement est dû à des raisons autres que l'impossibilité objective pour le Passager de bénéficier du voyage, ou bien si le Transporteur en est informé après l'expiration du délai prévu à l'article 7.1, il sera considéré comme équivalent à la résiliation du Passager et comme une nouvelle réservation de la part du remplaçant. Le Passager qui résilie sera donc tenu de payer les sommes prévues à l'article 6.2 et le Passager successeur de payer le total du montant dû.

## 8. PROMOTIONS

8.1. Au cours de l'année, l'Organisateur peut offrir certaines promotions dont le tarif ne figure pas dans le catalogue. Le tarif et les conditions de ces promotions ne peuvent être déterminés à l'avance. Pour obtenir des informations à ce sujet, les

passagers sont invités à consulter leur Agence de Voyages ou le site Internet [www.costacrosieres.fr](http://www.costacrosieres.fr). Les promotions sont soumises à des conditions autres que celles indiquées dans les présentes Conditions Générales.

8.2. Le Tarif Dernières Minutes : le passager peut choisir sa catégorie de cabine, mais pas son numéro ni son emplacement. Le dossier de réservation devra impérativement être confirmé au moment de l'inscription. En cas d'achat de croisière avec un « Tarif Dernières Minutes », l'article 6.2 est remplacé comme suit: « Tout passager résiliant le contrat d'une croisière achetée selon la formule « Tarif Dernières Minutes », pour d'autres motifs que ceux prévus au paragraphe 6.1, se verra appliquer les pénalités suivantes : 100 % non remboursable, quelle que soit la date de la demande d'annulation. Ce Tarif, par sa spécificité, n'est cumulable avec aucune autre réduction, promotion ponctuelle, ainsi que les remises CostaClub. Le changement de nom n'est pas autorisé. Pour toute réservation au Tarif Dernières Minutes d'une cabine PMR pour des passagers voyageant avec un fauteuil roulant, merci de consulter votre Agence de Voyages ou nos conseillers clientèle. »

## 9. INEXÉCUTION

9.1. Si le Transporteur, pour quelque raison que ce soit, sauf pour un motif propre au Passager, notifie l'annulation de la croisière qui fait l'objet du contrat avant le départ, il propose au Passager, dans la mesure du possible, une croisière de substitution. Le Passager pourra, à sa convenance, bénéficier de cette croisière de substitution ou être remboursé selon les modalités prévues aux paragraphes ci-après. La croisière de substitution proposée par le Transporteur devra être d'une valeur au moins équivalente à la croisière annulée ; si le Transporteur n'était pas en mesure de proposer une croisière de substitution d'une valeur équivalente, le Passager aura droit au remboursement de la différence.

9.2. Le Transporteur qui annule la croisière remboursera au Passager, via l'Agence de Voyages, la somme effectivement payée par le Passager et matériellement encaissée par le Transporteur, sauf cas de force majeure, cas fortuit ou si le nombre minimum de participants n'a pas été atteint ou en cas d'acceptation par le Passager de la croisière de substitution proposée par le Transporteur. Dans les cas suscités de force majeure, de cas fortuit ou de nombre minimum de participants non atteint, le Passager aura droit uniquement au remboursement des sommes effectivement versées.

## 10. OBLIGATIONS DES PASSAGERS



10.1. Préalablement à la conclusion du contrat, le Transporteur communique au Passager les informations générales sur les diverses formalités administratives, sanitaires et douanières propres à sa destination. Il appartient au Passager de respecter scrupuleusement ces formalités en supportant les frais. En particulier, le Passager devra être muni de son passeport personnel ou d'un autre document valable, en fonction de sa nationalité, pour tous les pays prévus par l'itinéraire, ainsi que des visas de séjour et de transit et des certificats sanitaires éventuellement nécessaires. Le Passager doit s'assurer de la vérification des documents administratifs et sanitaires et de l'obtention desdits documents, avant le départ (passeport, visa, certificat de santé, vaccins...) et pendant toute la durée du voyage.

Formalités pour les mineurs : il est conseillé aux parents de voyager avec le livret de famille. Lorsque le mineur voyage avec un seul de ses parents, certains pays peuvent en outre réclamer la preuve que l'autre parent autorise ce voyage. Lorsque le mineur voyage seul ou est accompagné d'une tierce personne, il doit être muni d'une autorisation de sortie du territoire et d'une copie d'un titre d'identité (carte d'identité, passeport ou titre de séjour) valide du parent signataire de cette autorisation de sortie du territoire et d'une copie d'un titre d'identité (carte d'identité, passeport ou titre de séjour) valide du parent signataire de cette autorisation. En tout état de cause, les mineurs doivent, en plus de ces documents, être en possession d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport individuel au sein de l'Union européenne, passeport individuel pour les voyages hors Union européenne) valide et, le cas échéant, d'un visa valide. En aucun cas la responsabilité du Transporteur ne saurait être engagée, dans l'hypothèse notamment d'un retard, d'un refus d'embarquement, d'une interdiction d'entrée sur un territoire, d'une annulation ou d'une interruption de voyage consécutive au défaut de respect par le Passager des formalités administratives, douanières ou sanitaires. Le Passager assumera toutes les charges financières résultant d'un non-respect des formalités administratives, douanières ou sanitaires sans que le Transporteur ne rembourse ni ne remplace le voyage. En cas d'interruption de séjour pour ce motif, le Transporteur organisera le rapatriement du passager sachant que les frais correspondants resteront à la charge de ce dernier.

10.2. Le Passager devra se comporter de manière à ne pas compromettre la sécurité, la tranquillité et la jouissance de la croisière pour les autres passagers et respecter les règles de prudence normales, ainsi que toutes les dispositions données par le Transporteur, et les règlements et dispositions administratives ou législatives concernant le voyage.

10.3. Il est interdit au Passager d'apporter à bord du navire des marchandises, animaux vivants, armes, munitions, explosifs, substances inflammables, toxiques ou

dangereuses sans autorisation écrite du Transporteur. Pour la liste complète des objets interdits à bord, veuillez consulter la page : [www.costacroisieres.fr/liens-utiles/liste-articles-interdits.html](http://www.costacroisieres.fr/liens-utiles/liste-articles-interdits.html)

10.4. Le Passager répondra de tous les dommages subis par le Transporteur en raison du non-respect des obligations indiquées ci-dessus. Le Passager répondra notamment de tous les dommages provoqués au navire, à son aménagement et à ses équipements, des dommages causés à d'autres passagers et à des tiers, ainsi que de toutes les amendes et dépenses que le Transporteur ou l'Agence de Voyages devrait régler aux autorités portuaires, douanières, sanitaires ou autres dans tous les pays inclus dans la croisière.

10.5. Le Passager est tenu de fournir au Transporteur tous les documents, informations et éléments en sa possession qui sont utiles pour l'exercice du droit de subrogation de ce dernier (conformément au dernier paragraphe de l'article 13 des présentes Conditions Générales) vis-à-vis des tiers responsables de dommages éventuels dont il aurait à souffrir. Il est en outre responsable envers le Transporteur du préjudice causé au droit de subrogation.

10.6. Le Passager fournit à l'Organisateur toutes les informations nécessaires pour permettre le respect des exigences en matière de sécurité, et notamment celles prévues par la directive 98/41/CE du Conseil telle que modifiée par la directive UE 2109/2017.

La collecte et le traitement des données (y compris les images) sont effectués dans le but d'assurer la sécurité et l'ordre publics à bord ainsi que l'efficacité de toute opération de recherche et de sauvetage et dans le respect des dispositions du Règlement (UE) n° 679/2016 (le Règlement général sur la protection des données).

10.7. Le Passager est tenu de participer aux activités (instructions données aux passagers) et aux exercices d'urgence que l'Organisateur effectuera à bord du navire. Si cette exigence n'est pas respectée, le capitaine, conformément à l'art. 186 de la loi maritime italienne et conformément au point 11.2 ci-dessous, peut prendre toutes les mesures appropriées pour assurer la sécurité à bord, y compris le débarquement disciplinaire du Passager concerné.

10.8. Dans le but d'endiguer la pandémie de Covid-19 et afin de préserver la santé et la sécurité de toutes les personnes à bord de nos navires, le passager doit présenter tous les documents et informations sanitaires nécessaires à l'embarquement. En outre, le passager doit fournir des déclarations de santé véridiques et exactes lors de l'enregistrement (en ligne ou à bord du navire avant l'embarquement) et accepte de se soumettre à des contrôles de température, des

dépistages et des contrôles médicaux avant l'embarquement et à bord du navire. L'Organisateur se réserve le droit de refuser le passage/d'ordonner le débarquement du Passager si son état de santé ou les informations demandées signifient qu'il n'est pas autorisé à voyager sur le navire en vertu des réglementations en vigueur en matière de santé et de sécurité. Si un Passager refuse de fournir les informations et/ou les documents requis, ou de se soumettre à l'examen de santé effectué à bord, cela constituera une rupture de contrat conformément à l'Art. 2.14 des présentes conditions générales, donnant ainsi lieu à la résiliation du présent contrat, sans aucun droit d'obtenir le remboursement du montant payé pour la partie du forfait vacances non fournie et/ou pour les autres services associés achetés.

Séjour à bord : L'Organisateur se réserve le droit de refuser l'embarquement/ordonner le débarquement/l'isolement du Passager pour une durée strictement nécessaire, prescrite par les réglementations locales et/ou indiquée par le médecin à bord conformément à l'article 19.2 si, après évaluation par le médecin du navire ou sur la base des réglementations applicables, votre séjour et/ou votre libre circulation à bord peut mettre en danger votre santé, celle des autres Passagers et/ou celle de l'équipage.

10.9. Outre les dispositions du paragraphe précédent, le Passager devra se conformer aux procédures mises en œuvre et dûment communiquées par l'Organisateur aux fins de contenir la propagation de toute pandémie et/ou virus à bord.

Le Passager s'engage, ex multis, à respecter :

(a) toute mesure de précaution relative à la distanciation sociale, au déroulement des excursions, à l'utilisation d'équipements de protection tels que les masques de protection et, de manière générale, aux protocoles d'hygiène,

(b) toute mesure d'isolement et/ou de débarquement anticipé qui pourrait être prescrite par le médecin du navire et/ou toute autorité compétente en cas de circonstances sanitaires particulières mettant en danger la sécurité et la santé à bord et/ou en cas de test positif du Passager pour tout virus et/ou maladie épidémiologiquement répandue (par exemple SARS-COV-2-19, virus gastro-intestinaux, etc.) ; (c) les mesures préventives mises en œuvre à bord et les indications données par le médecin à bord, au cas où le Passager serait identifié comme un contact étroit d'un Passager positif pour les virus et/ou les maladies à propagation épidémiologique.

Dans les cas visés aux lettres (b) et (c), aucune compensation supplémentaire ou dommage immatériel ne sera due par l'Organisateur.

Les mesures de précaution prises pour assurer la sécurité à bord peuvent être modifiées en fonction du contexte sanitaire du moment. En cas de non-respect des procédures, dûment communiquées au Passager, ce dernier sera débarqué sans possibilité d'obtenir le remboursement de la partie du voyage non effectuée et/ou des autres services achetés dans le forfait.

## 11. POUVOIRS DU COMMANDANT

11.1. Le Capitaine du navire a le droit de conserver la charge et le contrôle sans pilote, de remorquer et d'assister d'autres navires en toutes circonstances, de s'écarter de la route prévue si cela est nécessaire pour assurer la sécurité des passagers et du navire, d'entrer dans n'importe quel port (qu'il figure ou non sur l'itinéraire du navire) et de transférer un Passager et ses bagages sur un autre navire afin de poursuivre le voyage.

11.2. Le Passager est soumis à l'autorité disciplinaire du Capitaine du navire en ce qui concerne la sécurité du navire et de la navigation. En particulier, le Passager doit se conformer à toutes les instructions et à tous les ordres donnés à bord, y compris ceux relatifs aux briefings de sécurité et aux exercices d'urgence conformément au paragraphe 10.7 ci-dessus. Si, de l'avis exclusif du Capitaine, un Passager n'est pas apte à commencer ou à poursuivre la croisière, ou si son état physique ou mental constitue un risque pour le navire ou pour la santé et la sécurité de tout autre invité ou membre d'équipage, ou si son comportement est tel qu'il peut affecter le plaisir des autres Passagers, le Capitaine a le droit, selon le cas, a) de refuser le passage, b) d'ordonner le débarquement du Passager dans n'importe quel port, c) De refuser le débarquement du Passager dans un port particulier, d) de confiner le Passager dans une certaine zone du navire ou de lui refuser de participer à certaines activités à bord. Des mesures similaires peuvent être prises indépendamment par les transporteurs aériens ou d'autres prestataires de services, conformément à l'autorité disciplinaire qui leur est conférée par la loi ou par contrat ; à cet égard, l'Organisateur n'assume aucune responsabilité à l'égard de ces transporteurs aériens ou de ces prestataires de services. En ce qui concerne les mesures et décisions susmentionnées, le Passager accepte par la présente de se conformer à ces décisions, dont l'Organisateur ne pourra être tenu responsable

des conséquences, et reconnaît qu'aucun remboursement ou dédommagement ne sera dû pour la partie du voyage et/ou des services achetés mais non utilisés.

11.3. L'Organisateur et le Capitaine du navire ont la liberté de se conformer à tous les ordres ou directives, quels qu'ils soient, émis par le gouvernement ou les autorités de toute nation ou par toute personne agissant ou prétendant agir au nom ou avec l'autorité de ce gouvernement ou de ces autorités ou par toute personne ayant, selon les termes de l'assurance contre les risques de guerre sur le navire, le droit d'émettre de tels ordres ou directives. Si, en raison de ces ordres ou directives et en conformité avec eux, quelque chose est fait ou n'est pas fait, cela ne sera pas considéré comme une dérogation ou une rupture de contrat. Le débarquement de tout Passager ou le déchargement des bagages, conformément à ces ordres ou directives, constitue une exécution en bonne et due forme de l'obligation contractuelle, libérant l'Organisateur de toute responsabilité quant à la poursuite du voyage ou au rapatriement des Passagers.

## 12. REFUS DE NOUVELLES RÉSERVATIONS

12.1. Lorsque le Passager se rend responsable de l'un ou plusieurs des comportements indiqués ci-dessous, l'Organisateur et le Commandant du navire auront le droit de refuser une nouvelle réservation sur les navires de toutes les compagnies du Groupe Carnival pendant une période déterminée.

12.2. Le refus de toute nouvelle réservation ainsi que l'annulation des réservations déjà effectuées pourront être notifiés à la seule discrétion de l'Organisateur si, lors de la dernière croisière, le Passager:

- a) a violé les règles de conduite contenues dans les articles 9 et 10 ;
- b) a intenté des actions qui pourraient causer des dommages et/ou préjudices à lui-même, aux autres passagers ou membres de l'équipage du navire ainsi qu'aux biens appartenant à l'Organisateur et/ou à des tiers;
- c) n'a pas payé le solde du prix de la croisière et/ou les dépenses figurant sur son compte à bord et/ou d'autres achats, et plus généralement pour tous les débits monétaires qu'il pourrait avoir vis-à-vis de l'Organisateur ou de l'une des compagnies du Groupe Carnival, ou encore de toutes les sommes dues à l'Organisateur qu'il n'aura pas réglées spontanément afin de respecter ses obligations.

12.3. Toute éventuelle réservation pour une croisière à venir sera annulée vis-à-vis de la seule personne responsable du comportement visé et les acomptes versés

par le passager aux fins de la réservation annulée seront remboursés conformément aux termes du Code du Tourisme. Toutes sommes réclamées au titre de dommages et intérêts sont d'ores et déjà exclues.

12.4. Le Passager sera informé de ces circonstances par notification écrite, envoyée à l'adresse dont disposera l'Organisateur.

### 13. GAGE & RETENUE

13.1. Le Transporteur possède un droit de retenue et de gage sur les bagages ou sur les autres biens du Passager pour couvrir le paiement du prix et toutes autres sommes dues par le Passager pour les marchandises et services proposés à bord. En conséquence, si le Passager ne s'acquitte pas des sommes dues à quelque titre que ce soit, le Transporteur possède la faculté de faire vendre en tout ou partie les bagages et les autres biens du Passager, notamment, s'il le faut par l'intermédiaire de médiateurs publics, sans nécessité d'autorisation judiciaire, jusqu'à concurrence de la somme due.

### 14. HÉBERGEMENT À BORD OU EN HÔTEL

14.1. Le Transporteur a la faculté d'attribuer au Passager une cabine autre que celle réservée à l'origine, à condition qu'elle appartienne à la même catégorie (ou à une catégorie supérieure).

14.2. S'il est prévu dans le cadre du voyage, le standard de l'hébergement Hôtelier, en l'absence de classements officiels, est établi par le Transporteur en fonction de critères d'évaluation équivalents à ceux en vigueur en Italie.

14.3. Sur certaines destinations et certaines croisières, le Passager aura la possibilité de réserver des prestations Hôtelières terrestres. Ces prestations seront soumises à des conditions particulières d'annulation ou de modification qui lui seront communiquées au moment de sa réservation de ces services.

### 15. RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR

15.1. Conformément aux dispositions de l'article L.211-16 du Code du tourisme, lorsque ces dernières sont applicables, le Transporteur 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, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, le Transporteur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, 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.

Lorsqu'un organisateur ou un détaillant verse des dommages et intérêts, accorde une réduction de prix ou s'acquitte des autres obligations qui lui incombent, il peut demander réparation à tout tiers ayant contribué au fait à l'origine de l'indemnisation, de la réduction de prix ou d'autres obligations.

15.2. Conformément aux dispositions de l'article L. 211-17 du Code du tourisme, si des conventions internationales circonscrivent les conditions dans lesquelles une indemnisation est due par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un voyage ou séjour ou limitent l'étendue de cette indemnisation, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur ou au détaillant.

Dès lors, la mise en cause de la Responsabilité du transporteur peut être limitée par l'application des conventions internationales et normes communautaires, notamment relatives aux transport maritime et aérien.

15.3. La responsabilité du Transporteur sera régie, lorsque ces dispositions sont applicables, et notamment en cas d'accident, par le Règlement CE n° 392/2009, renvoyant à la Convention d'Athènes de 1974, telle que modifiée par le Protocole de 2002.

Aux termes de ces textes, en cas de préjudice résultant de la mort ou de lésions corporelles d'un passager causées par un événement maritime (tel qu'un naufrage, un chavirement, une explosion...), le transporteur est responsable, sauf s'il prouve que l'évènement résulte (i) d'un acte de guerre, d'hostilité, de guerre civile, d'une insurrection ou d'un phénomène naturel à caractère exceptionnel, inévitable ou irrésistible, ou (ii) du fait d'un tiers qui a délibérément agi ou omis d'agir dans l'intention de causer l'évènement, dans la mesure où le préjudice subi ne dépasse pas 250.000 DTS (« Droit de Tirage Spéciaux »). Au-delà, le Transporteur est responsable à moins qu'il ne prouve que l'évènement générateur du préjudice est survenu sans faute ou négligence de sa part. En cas de préjudice résultant de la mort ou de lésions corporelles d'un passager non causées par un événement maritime, le Transporteur est responsable si l'évènement générateur du préjudice

est imputable à sa faute ou à sa négligence. La preuve de la faute ou de la négligence incombe au demandeur.

En cas de préjudice résultant de la perte ou de dommages survenus aux bagages de cabine, le transporteur est responsable uniquement lorsque le préjudice est imputable à sa faute ou à sa négligence. Il y a présomption de faute ou de négligence du transporteur en cas de préjudice causé par un évènement maritime. En cas de préjudice résultant de la perte ou de dommages survenus à des bagages autres que des bagages cabine, le transporteur est responsable, sauf s'il prouve que l'évènement générateur du préjudice est survenu sans faute ou négligence de sa part.

15.4. À défaut d'application d'une Convention internationale ou de normes communautaires à la responsabilité du prestataire ayant fourni le service de voyage à l'origine de la réclamation introduite par le Passager, il est expressément prévu que les contrats de vente peuvent limiter les dommages et intérêts à verser au Passager par le Transporteur, pour autant que cette limitation ne s'applique pas au préjudice corporel, ni aux dommages causés intentionnellement ou par négligence, et qu'elle ne représente pas moins de 3 fois le prix total du voyage ou du séjour.

15.5. Toutes les exemptions ou limites de responsabilité, défenses et exceptions que le Transporteur peut invoquer en vertu du contrat sont étendues à toutes les personnes qui sont considérées comme ses employés, préposés, auxiliaires, agents, sous-contractants ou collaborateurs à quelque titre que ce soit, ainsi qu'aux assureurs du Transporteur.

15.6. Le Transporteur n'est pas responsable d'une non-conformité imputée au Passager, à un tiers étranger à la fourniture du service de voyage compris dans le contrat, ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

15.7. Le Transporteur qui a indemnisé le Passager est subrogé dans les droits et les actions de ce dernier, vis-à-vis de tiers responsables.

15.8. Prescription : le délai de prescription pour l'introduction de réclamations au titre des dispositions du Code du tourisme, est de 2 ans, sous réserve du délai prévu à l'article 2226 du Code civil, lorsque ce dernier est applicable.

En tout état de cause, toute action à l'encontre du Transporteur ayant pour objet la réparation du préjudice résultant de la mort ou de lésions corporelles d'un passager, de perte ou de dommages survenus aux bagages, est soumise à un délai de prescription de 2 ans en vertu de l'article 16 de la Convention internationale d'Athènes de 1974, qui lie l'Union européenne depuis le 31 décembre 2012, date



d'entrée en vigueur du Règlement (CE) n° 392/2009 qui la transpose. Ce délai de prescription court (i) dans le cas de lésions corporelles : à partir de la date du débarquement du passager, (ii) dans le cas d'un décès survenu en cours de transports : à partir de la date à laquelle le passager aurait dû être débarqué, (iii) en cas de lésions corporelles s'étant produites au cours du transport et ayant entraîné le décès du passager après son débarquement : à partir de la date du décès et (iv) en cas de perte ou de dommages survenus aux bagages : à partir de la date du débarquement ou de la date à laquelle le débarquement aurait dû avoir lieu ( à compter de la plus tardive des deux).

## 16. LIMITES D'INDEMNISATION

16.1. L'indemnisation due par le Transporteur ne sera en aucun cas supérieure aux indemnités et aux limites des indemnités prévues par le Règlement (CE) n° 392/2009 et ses modifications ultérieures relatifs à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident et, le cas échéant, par les lois nationales et internationales en vigueur concernant la non-exécution du service concerné.

16.2. Les lois en vigueur concernant la limitation de la responsabilité ou les dispositions applicables du Protocole de Londres et de ses modifications ultérieures s'appliquent.

## 17. EXCURSIONS ET LES ACHATS DE SERVICES ET DE BIENS A BORD

### Excursions

17.1 Le Passager s'engage à lire attentivement la description des excursions disponibles à l'achat par le biais des canaux de vente respectifs.

17.2 L'Organisateur ne sera pas responsable si les excursions sont sujettes à des changements en raison de circonstances indépendantes de la volonté de l'Organisateur (telles que, par exemple, des conditions météorologiques qui empêchent le bon déroulement de l'excursion, des grèves, des retards de transport, des refus d'accostage de la part des autorités portuaires locales, etc.

17.3 Si l'Organisateur annule une excursion, il remboursera le prix payé pour l'excursion annulée en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat. Si l'excursion fait partie d'un forfait comprenant plusieurs excursions, un pourcentage proportionnel au nombre d'excursions non effectuées sera

remboursé. Les excursions d'une journée entière ont une valeur double par rapport à celles prévues pour une demi-journée. Dans le cas des excursions incluses dans le prix de la croisière, si l'Organisateur annule une excursion, il sera possible d'acheter une nouvelle excursion en remplacement de l'excursion annulée.

17.4 Si l'Organisateur annule partiellement une excursion après le départ de la croisière (par exemple, une visite guidée de la ville comprend une visite de musée, cette dernière est annulée, mais la visite guidée de la ville est tout de même effectuée), l'Organisateur fournira un crédit à utiliser pour les achats à bord proportionnel à la partie de l'excursion qui n'a pas été effectuée. Ce crédit à bord ne peut pas être utilisé pour acheter une autre excursion.

17.5 Dans les cas où le Passager se retire de l'excursion réservée, l'Organisateur se réserve le droit d'appliquer les pénalités prévues au moment de l'achat de l'excursion.

17.6 Sauf indication contraire, les excursions ne sont pas effectuées avec des véhicules spécialement équipés pour les clients ayant des difficultés de mobilité. Toutefois, Costa peut fournir, à la demande du Passager, des propositions d'excursions adaptées aux personnes à mobilité réduite. Les excursions accessibles aux Passagers à mobilité réduite sont marquées d'un symbole spécifique. Par conséquent, avant d'acheter le service, l'Organisateur conseille de contacter Costa pour vérifier si la Croisière et le navire de la flotte concernée offrent un forfait accessible aux personnes à mobilité réduite et/ou handicapées.

17.7 Les excursions réservées aux personnes à mobilité réduite et/ou handicapées sont soumises à des limites de disponibilité. L'Organisateur n'est pas responsable en cas d'indisponibilité.

17.8 Pour certains types d'excursions, des conditions et/ou exigences spécifiques peuvent être requises en fonction de leurs caractéristiques (par exemple, l'utilisation de moyens de transport conduits par le Passager), qui seront indiquées sur les canaux d'achat de temps à autre.

17.9 Le Passager est conscient que la police d'assurance souscrite en même temps que la réservation de la Croisière n'inclut pas la couverture des excursions achetées après la réservation de la Croisière.

17.10 Chaque excursion requiert un nombre minimum de participants. Un nombre maximum de participants peut également être prévu. Si le nombre minimum de passagers requis n'est pas atteint, l'excursion peut être annulée. Si le nombre minimum de participants à une excursion est atteint, les participants peuvent être

accompagnés d'un guide bilingue. Si l'excursion choisie n'est pas disponible dans la langue du Passager, elle se déroulera en anglais.

17.11 Le Passager s'engage à choisir des excursions adaptées à son état de santé et à ses capacités psychophysiques, ainsi qu'à celles des personnes au nom desquelles il achète l'excursion, et déclare ne pas être affecté par des conditions susceptibles d'altérer sa santé et/ou de rendre dangereuse sa participation aux excursions choisies et/ou de nécessiter des soins médicaux immédiats dans des établissements hospitaliers. En cas de doute sur la capacité psychophysique à participer aux excursions sélectionnées, l'Organisateur invite le Passager à contacter son médecin.

17.12 Le Passager s'engage à choisir des excursions appropriées s'il est enceinte ou si la personne au nom de laquelle il achète l'excursion est enceinte.

17.13 En cas de participation à une excursion impliquant une immersion dans l'eau et/ou des activités de plage, il est nécessaire de suivre les mesures de précaution habituelles et toutes les instructions fournies par l'Organisateur et/ou le prestataire de services (par exemple, éviter de consommer de l'alcool et de manger dans les heures précédant l'excursion, porter des dispositifs de sécurité tels que des gilets de sauvetage, etc.)

17.14 Le Passager est conscient que les excursions comportant des activités de plage peuvent ne pas être surveillées par des sauveteurs. Par conséquent, il est conseillé au Passager de s'assurer que les conditions météorologiques et maritimes sont compatibles avec ses capacités psychophysiques avant de plonger.

17.15 Pendant les excursions, il est indispensable que les mineurs soient toujours sous la surveillance d'un Passager adulte qui en assume la responsabilité (notamment à proximité de routes fréquentées, de plans d'eau, de falaises, d'escaliers, etc.), à l'exception des excursions qui, par leur nature, sont réservées aux mineurs accompagnés de guides et d'animateurs, comme cela est spécifiquement indiqué dans la description de l'excursion choisie (excursions pour adolescents).

17.16 L'Organisateur n'est pas responsable des accidents ou dommages, directs et/ou indirects, résultant du comportement imprudent ou négligent du Passager. Par conséquent, le Passager reconnaît et accepte qu'en participant à ces excursions, il prendra les mesures de précaution nécessaires et assumera le risque de toute blessure, perte ou dommage pouvant survenir.

Wifi :

17.17. Les Services liés à l'utilisation du Wifi à bord peuvent varier en fonction du forfait acheté, dont les détails sont disponibles au moment de l'achat.

17.18. Les Packages Wifi doivent être activés à bord conformément aux instructions fournies par l'Organisateur.

17.19. L'activation des Forfaits donne droit à la consommation du Wifi dans les limites et de la manière de chaque Forfait, comme indiqué au moment de l'achat.

17.20. Lors de l'activation des Forfaits, des frais d'activation peuvent être facturés comme indiqué au moment de l'achat.

17.21. L'Organisateur informe le Passager, qui l'accepte, que la connexion satellite du navire peut varier en fonction des conditions météorologiques et de la situation géographique, entraînant occasionnellement des ralentissements ou une instabilité du signal. L'Organisateur ne sera pas responsable des dysfonctionnements de la connexion.

17.22. L'Organisateur n'est pas responsable des smartphones et/ou des appareils qui, en raison de dysfonctionnements, empêchent la connexion.

#### Boissons :

17.23. The services related to the consumption of beverages on board may vary depending on the package purchased ("Beverage Packages"), the details of which are available at the time of purchase.

17.24. The Beverage Package must be booked by all guests with the same booking number or traveling in the same cabin.

17.25. The Beverage Package that includes alcohol cannot be purchased or used by underage passengers.

17.26. Some Beverage Packages will not be usable at branded bars.

17.27. Where the Beverage Package includes bottles of water, they are intended for two people. Single occupancy of a double cabin provides for a half-liter bottle per day.

17.28. The Organizer reserves the right to limit the consumption of alcoholic beverages included in the beverage package if excessive consumption compromises the smooth running of the Cruise. No refund and/or additional compensation will be due to the Passenger.

#### Achat dans les magasins à bord :

17.29 Les achats de biens et de produits vendus dans les boutiques à bord sont soumis au Code de la consommation italien (décret législatif 206/2005 et modifications ultérieures).

17.30 S'il est établi que le produit est défectueux ou non conforme, le consommateur a le droit d'obtenir une réparation ou un remplacement gratuit, une réduction de prix ou la résiliation du contrat d'achat, à condition qu'il le notifie à Costa dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle le défaut a été découvert.

17.31 Si la notification du défaut constaté par le consommateur est remise à Costa pendant la croisière, le passager a le droit de retourner l'article et d'en recevoir un autre de même valeur et de même nature dans la même boutique à bord. Si la notification du défaut constaté par le consommateur est remise à Costa après la fin de la croisière, le consommateur a droit au remboursement du prix payé pour le produit défectueux. Le remplacement du produit n'est pas possible.

17.32 Costa ne prendra en considération que les réclamations accompagnées d'une preuve d'achat (par exemple le ticket de caisse) et de photos ou de documents prouvant le défaut.


17.33 Les défauts résultant d'une mauvaise utilisation de l'article et/ou d'une usure normale ne sont pas couverts par les procédures de retour ou de remboursement.

17.34. Costa n'est pas responsable des défauts de conformité dont le fabricant/producteur est responsable à l'égard des consommateurs lorsque ces derniers ont subi un préjudice injustifié en raison d'un défaut de fabrication.

17.35. Le paragraphe « Achats dans les boutiques à bord » ne s'applique pas aux achats de marchandises effectués dans les boutiques à bord exploitées par les concessionnaires.

## 18. TRANSPORTS AÉRIENS

18.1. Dès l'émission par le transporteur aérien du billet d'avion ou d'un autre titre de transport aérien au nom du Passager et dès l'acceptation de ce document par le Passager, un contrat de transport aérien est conclu entre le Passager et le transporteur aérien qui a émis le document.

 18.2. Costa Croisières n'assume donc aucunement le statut ou rôle de transporteur, contractuel ou de fait, par rapport à tout transport aérien, ce rôle étant assuré exclusivement par le transporteur aérien indiqué (et/ou par ses délégués) avec tous les risques et responsabilités qui y sont liés, et qui ne pourront donc

d'aucune façon être imputés à Costa Croisières, y compris de manière indirecte ou par médiation. Les droits du Passager en fonction du contrat de transport aérien et de la norme applicable, y compris notamment le droit au remboursement du préjudice en cas de décès ou de préjudice à la personne, devront donc être présentés par le Passager vis-à-vis du transporteur aérien. Les droits des passagers découlant du contrat de transport aérien et la réglementation applicable à l'égard de celui-ci (Convention de Montréal du 28/05/1999 et Règlement (CE) n° 889/2002), y compris le droit à indemnisation des dommages subis en cas de blessure ou de décès, doivent être exercés par les passagers auprès du transporteur aérien. Les obligations du Règlement (CE) n° 785/2004 incombent exclusivement au transporteur aérien.

18.3. S'il n'est pas joint à la documentation que l'Agence de Voyages fournit au Passager, le titre de transport aérien légalement valable devra être demandé par le Passager directement au transporteur aérien, qui en garantit l'existence, sa bonne garde pour des raisons purement logistiques dans ses locaux, et sa conformité aux normes en vigueur. Il garantit également sa remise immédiate, sans conditions et sans frais pour le Passager. Le transporteur aérien a assuré Costa Croisières du respect de ses obligations.

18.4. Les obligations prévues par le Règlement (CE) n° 261/2004 incombent exclusivement au transporteur aérien opérationnel tel que le définit ce Règlement, et aucune responsabilité n'est assumée à cet égard par Costa Croisières, ni en sa qualité de Transporteur ni d'aucune autre façon que ce soit. Les Passagers devront donc faire valoir toute réclamation éventuelle dérivant dudit Règlement (CE) n° 261/2004 vis-à-vis du transporteur aérien opérationnel. Dans l'exercice des droits découlant du Règlement (CE) n° 261/2004 vis-à-vis du transporteur aérien opérationnel, les passagers devront dans toute la mesure du possible respecter le critère de sauvegarde de la possibilité d'exécution du voyage dans son ensemble et ne pas compromettre les droits et les facultés du Transporteur en fonction du présent contrat et des normes qui y sont applicables.

18.5. Le fait d'inclure dans la documentation aux Passagers des avertissements ou des informations concernant le transport aérien et le régime légal et contractuel applicable a une valeur purement informative.

18.6. L'utilisation de documents imprimés, de marques, logos ou d'autres éléments se rapportant directement à Costa Croisières dans la documentation dont il est question à l'article 17.5 ci-dessus est motivée uniquement par des exigences typographiques et ne peut être considérée comme une modification et/ou une correction, même tacite et/ou partielle, des autres dispositions de cet article.

18.7. Pour toute modification sur des vols (charter ou de ligne), un montant de 20 euros sera requis si la communication parvient dans un délai de 45 jours avant la date du départ. Pour toute communication de changement de nom effectué dans les 44 jours avant le départ, les pénalités suivantes seront appliquées, calculées sur le montant du prix du vol hors « Vol Flex » : – 25 % du prix si le changement de nom est effectué à moins de 45 jours avant le départ;

– 50% du prix si le changement de nom est effectué à moins de 15 jours avant la date du départ ;

– 75% du prix si le changement de nom est effectué à moins de 10 jours avant la date du départ ;

– 100 % du prix si le changement de nom est effectué dans les 5 jours précédant la date du départ.

18.8. Les réservations aériennes (hors Vol Flex) pourront être proposées dans certains cas à des conditions d'annulation et de modifications différentes de celles mentionnées dans les termes de l'article 17.7 ci-dessus. Ces conditions vous seront communiquées par écrit. Seule l'acceptation écrite de votre part de ces nouvelles conditions permettra la confirmation de votre réservation par nos services.

18.9. Le « Vol Flex » est une offre de vol plus transfert qui vous permet de choisir le vol au tarif le plus intéressant disponible au moment de votre réservation. Plus vous réservez tôt, moins le vol est cher. Vous disposez d'un large choix parmi les compagnies aériennes régulières et les transporteurs Low Cost les plus connus. Les transferts entre l'aéroport et le port sont inclus dans le tarif et indissociables du vol. Des frais de service vous seront facturés lors de la réservation de votre vol. Vous pouvez réserver jusqu'à 300 jours avant votre départ. Nous présélectionnons pour vous les horaires adaptés pour vous assurer d'arriver à l'heure pour votre croisière. Cette offre est valable pour de multiples croisières de notre programmation. La liste complète des ports pour lesquels cette offre s'applique est disponible sur demande et est soumise à disponibilité. Les horaires des vols, les tarifs et les détails supplémentaires vous seront communiqués au moment de la réservation. Si vous optez pour le « Vol Flex », toute modification ou annulation de la réservation du « Vol Flex » entraînera une pénalité de 100 % sur la partie aérienne du dossier. Les conditions d'annulation de la croisière demeurent celles stipulées à l'article 6 de nos Conditions Générales. Si vous optez pour un vol hors « Vol Flex », les conditions de modifications ou d'annulation seront celles indiquées à l'article 17.7 de nos Conditions Générales.

18.10. Dans le cadre de la réservation d'un package « Vol(s) + Croisière », la réservation des transferts Costa (aéroport/port, aller et retour) est indissociable du package.

## 19. MÉDECIN DE BORD

19.1 Si un invité a besoin de soins médicaux à bord de l'un de nos navires, le médecin de bord est disponible pour fournir des services moyennant des frais habituels.

19.2 L'avis du médecin de bord quant à l'aptitude d'un invité à embarquer et/ou à poursuivre la croisière est définitif et contraignant pour le passager concerné.

## 20. OBJETS PRÉCIEUX

20.1. Le Transporteur met à disposition des Passagers un service de coffre-fort à bord du navire ; le Transporteur décline toute responsabilité pour les sommes en liquide, les documents, les bijoux et autres objets de valeurs conservés ailleurs que dans le coffre-fort.

## 21. OBLIGATION D'ASSISTANCE

21.1. L'obligation d'assistance du Transporteur vis-à-vis du Passager est limitée à l'exécution diligente des prestations comprises dans le contrat et des obligations que la loi lui impose. En particulier, l'Organisateur est tenu de fournir des informations appropriées concernant les services de santé, les autorités locales susceptibles d'aider le Passager, ainsi que l'assistance consulaire, et d'aider le Passager à établir des communications à distance, si nécessaire. En l'occurrence, lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur. Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des Passagers applicables aux moyens de transport concernés pour le retour du voyageur, ces durées s'appliquent. Le Transporteur respectera les dispositions prévues à l'article L211- 16 du Code du Tourisme.

## 22. RÉCLAMATIONS & DÉNONCIATIONS

22.1. Sous peine de déchéance, le Passager doit déclarer par écrit, sous forme de réclamation à l'Agence de Voyages, les inexécutions éventuelles dans



l'organisation ou la réalisation de la croisière, au moment même où elles se produisent ou, si cela n'est pas possible, dans les deux mois suivant la date de retour programmée dans la localité de départ. Le Transporteur et/ ou l'Agence de Voyages examineront promptement et en bonne foi les réclamations présentées et s'emploieront dans la mesure du possible à une résolution à l'amiable, rapide et équitable.

22.2. Après avoir saisi le Service Relations Clientèle et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le Passager peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel/](http://www.mtv.travel/). »

22.3. Lorsqu'un passager couvert par les dispositions du Règlement UE n°1177/2010 souhaite adresser une réclamation au Transporteur, il doit l'envoyer dans les deux mois à compter de la date à laquelle le service a été ou aurait dû être exécuté. Dans un délai d'un mois à compter de la réception de la réclamation, le Transporteur informera le demandeur que sa réclamation a été acceptée, rejetée ou est toujours en cours d'examen. Le délai de réponse finale ne doit pas dépasser deux mois à compter de la date de réception de ladite réclamation.

Par email à l'adresse [customercare@fr.costa.it](mailto:customercare@fr.costa.it)

Par lettre simple ou recommandée à Costa Crociere S.p.A. à l'adresse :

1-7 Cours Valmy – 92800 Puteaux – France

Un passager peut également choisir d'envoyer une plainte à l'une des adresses ci-dessus sans utiliser le formulaire de plainte fourni. Toutefois, aucune réclamation ne sera considérée comme valide si elle ne comprend pas au moins les éléments suivant:

a) les coordonnées du demandeur (nom, prénom, adresse ou numéro de téléphone) et celles de son avocat, le cas échéant, ainsi que la procuration du passager et une copie de la pièce d'identité de ce dernier ;

b) les caractéristiques du voyage concerné (horaires, dates et lieu de départ et de destination) et du contrat de transport (référence de la réservation ou numéro du billet);

c) une description de la non-conformité du service à une ou plusieurs des exigences énoncées dans les réglementations européennes ou nationales ou dans les conditions contractuelles générales de transport.

En cas d'absence de réponse du Transporteur dans le délai susmentionné à une réclamation soumise correctement et contenant toutes les informations susmentionnées, le demandeur aura le droit de :

1. utiliser la procédure de médiation auprès de la Médiation Tourisme Voyage (MTV);
2. introduire une réclamation de « deuxième instance » auprès de l'Autorité italienne de Régulation des Transports en écrivant à [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) ou à [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it).

Le demandeur a le droit de recevoir une indemnité automatique, calculée par rapport au prix du billet du service de transport, pour un montant au moins égal à:

- a) 10% du prix du billet si la réponse à la plainte est fournie entre 61 et 90 jours à compter de la date de réception de la réclamation ;
- b) 20% du prix du billet si la réponse à la plainte n'est pas fournie dans les 90 jours suivant la réception de la plainte.

2. La compensation qui précède ne sera pas payable si :

- a) son montant est inférieur à 6 euros;
- b) la réclamation n'est pas correctement transmise par le passager, dans les délais prescrits et contenant au moins les informations susmentionnées;
- c) le passager a déjà reçu une compensation automatique pour une réclamation concernant le même trajet

## 23. ASSURANCE ANNULATION – ASSISTANCE – FRAIS MÉDICAUX ET BAGAGES

23.1. Dès la signature du formulaire de réservation, le Passager peut bénéficier de la police d'assurance qui lui est proposée en même temps que la réservation, en versant la somme correspondante.

23.2. La couverture d'assurance est déterminée directement entre le Passager et la compagnie d'assurances et tous les obligations et devoirs découlant de la police d'assurance sont exclusivement à la charge du Passager.

23.3 Dans des circonstances particulières telles que les épidémies et les pandémies, l'Organisateur suggère de souscrire une police/se réserve le droit de rendre obligatoire la souscription d'une police d'assurance couvrant les risques liés au virus SARS-CoV-2 19 Covid -19 ou à d'autres maladies contagieuses et débilitantes pendant la croisière, tels que les frais médicaux, les frais de séjour prolongé (logement et nourriture) à terre pour la quarantaine, les frais de retour au domicile à la suite d'un accident (même par des moyens protégés pour les personnes testées positives), le remboursement des frais de réservation pour l'interruption de la croisière. En l'absence d'une police d'assurance appropriée pour couvrir les risques ci-dessus, ceux-ci resteront à la charge du Passager.

À cette fin, l'Organisateur se réserve le droit d'inclure le coût de la police d'assurance dans le prix global du forfait.

#### 24. GARANTIE INSOLVABILITE

L'Organisateur a souscrit une assurance spécifique afin qu'en cas d'insolvabilité financière ou de faillite, les Passagers soient assurés du remboursement du prix payé pour le séjour ainsi que des éventuels frais engagés pour leur rapatriement. Cette protection est garantie par l'APST, 15 avenue CARNOT, 75017 Paris, France. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme en appelant le numéro 01 44 09 25 35 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Organisateur.

En outre Costa Crociere a souscrit également une protection européenne contre l'insolvabilité avec la Police n° 2132992 - REVO Insurance S.p.A. Siège social : Viale dell'Agricoltura 7, 37135 Verona - Siège opérationnel : Via Monte Rosa, 91, 20149 Milan - PEC : [revo@pec.revoinsurance.com](mailto:revo@pec.revoinsurance.com)). La police couvre également le remboursement des frais payés pour les repas et l'hébergement – si nécessaire – avant le rapatriement. Pour plus de détails concernant l'indemnisation de la perte de service en cas d'insolvabilité ou de faillite, se référer aux dispositions applicables du Code du tourisme.

#### 25. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Costa Crociere S.p.A. (ci-après également « Costa Crociere »), en qualité de responsable du traitement, aux sens de l'art. 13 du Règlement Européen Général sur la Protection des Données Personnelles 679/2016 (ci-après le « GDPR »), fournit les

informations suivantes concernant le traitement des données personnelles que vous, en qualité de personne concernée, nous avez communiquées :

- a) Pour l'achat d'un forfait touristique ;
- b) Dans le cadre des croisières (par exemple achats effectués) ;
- c) L'enregistrement sur le site web et/ou l'application de Costa Crociere ou la fourniture des modules présents sur le site web de Costa Crociere.

Finalités et fondement juridique du traitement.

De plus, parmi les données que Vous nous avez communiquées, certaines données personnelles peuvent être définies comme « sensibles » ou « particulières » au sens du RGPD. Les données sensibles / particulières seront traitées en fonction des finalités indiquées à suivre et uniquement avec votre consentement.

a) Finalité relative à la prestation contractuelle.

Vos données personnelles seront traitées conformément aux obligations découlant du contrat concernant l'achat du pack touristique, afin de permettre à Costa Crociere d'exécuter de manière optimale la prestation, et notamment pour :

- (i) La conclusion, l'administration et l'exécution des relations contractuelles entre vous et Costa Crociere ;
- (ii) Répondre à vos attentes ;
- (iii) La communication d'informations concernant le forfait touristique acheté (par exemple, modification des conditions du contrat, etc.) ;
- (iv) La réalisation des activités visant à rendre le voyage confortable et à garantir des standards de loisirs élevés à bord des navires (par exemple, fêtes, reportages photo et vidéo, jeux, etc.). En outre, en ce qui concerne les photos et reportages vidéo réalisés par les photographes présents sur nos navires, et qui œuvrent à rendre votre expérience de voyage inoubliable, nous vous informons que si vous souhaitez ne pas être impliqué dans les reportages / photos ou si au contraire vous souhaitez que vos photos ne soient pas exposées sur les tableaux de la boutique Photoshop, vous pouvez vous rendre auprès des boutiques Photoshop qui prendront note de vos volontés à chaque fois. La suppression de la photo où vous êtes présent ne pourra être exécutée que sur votre demande préalable.

b) Finalités légales, sanitaires et de sécurité.

Vos données personnelles seront également traitées pour :

- (i) Exécuter les obligations légales, réglementaires, les normes nationales, communautaires et internationales découlant des dispositions établies par les autorités dûment habilitées à ces fins par la loi ;
- (ii) Etablir, exercer ou défendre toute réclamation au nom de Costa Crociere;
- (iii) Vous garantir l'assistance médicale nécessaire pendant la croisière.
- (iv) Répondre aux exigences des organismes CLIA et USPHS.

c) Finalités commerciales et statistiques.

Vos données personnelles seront également traitées à des fins connexes à ou pertinentes avec l'activité de Costa Crociere et pour l'élaboration sous forme anonyme de statistiques et recherches de marché.

d) Autres finalités.

De plus et dans la mesure où vous y consentez expressément, vos données personnelles seront traitées pour les finalités suivantes :

(i) Finalités de marketing qui comprennent :

a. Les activités promotionnelles de Costa Crociere, des sociétés du Groupe Carnival Corporation & PLC (ci-après le « Groupe »), même à l'étranger, et/ou de partenaires commerciaux, effectuées de manière soit automatisée (par exemple courriels, textos, applications pour messagerie instantanée, etc.) soit non automatisée (par exemple courrier de surface, téléphone avec opérateur, etc.). Et notamment, Costa Crociere pourra utiliser votre adresse de courrier électronique, fournie lors de l'achat du pack touristique, pour vous transmettre des informations ou des communications promotionnelles liées aux services et aux produits analogues et proposés par Costa Crociere et par le Groupe, et / ou par des partenaires commerciaux même sans votre autorisation, dans la mesure où vous ne vous êtes pas opposé à cet usage.

Les sociétés du Groupe Carnival sont : Carnival Corporation (CCL), Carnival PLC (P&O, Cunard, Princess Asia), Costa Crociere S.p.A. (AIDA and Costa), Holland America Line N.V., general partner of Cruiseport Curacao C.V. (Holland America Line

and Seabourn), Princess Cruise Lines Ltd (Princess, Alaska, P & O Australia and Cunard), SeaVacations Limited (CCL business in UK).

Les partenaires commerciaux appartiennent aux catégories suivantes :

- a) activités touristiques ;
- b) compagnies aériennes / services de transport ;
- c) agences de voyages ;
- d) compagnie d'assurances.

b. Activités de profilage c'est-à-dire d'analyse de vos préférences de voyage et recherches de marché dans le but d'améliorer l'offre de services et les informations commerciales présentées par Costa Crociere, les rendant plus conformes à vos intérêts. Cette activité pourra avoir lieu également par le biais de la soumission de questionnaires de satisfaction et/ou l'utilisation de cookies de profilage lors de la navigation sur les sites Costa.

(ii) Finalité de fourniture de services complémentaires, qui comprennent :

a. L'inscription sur les sites (par exemple MyCosta) et sur les plateformes numériques, afin de vous permettre d'accéder à et de bénéficier des services fournis contenus sur le portail et réservés aux utilisateurs inscrits, et vous garantir des vacances personnalisées (par exemple l'achat de packs bien-être, boissons, soins bien-être, photos et cadeaux signés Costa, fêtes, etc).

Le traitement pour des Finalités de Marketing (par conséquent pour des activités promotionnelles comme de profilage) ne peut avoir lieu qu'avec votre consentement.

Nature de la fourniture des données et conséquences d'un éventuel refus.

La fourniture de services complémentaires (par exemple l'achat de packs bien-être, boissons, soins bien-être, photos et cadeaux signés Costa, fêtes, etc) est accessible via l'inscription sur les sites et plateformes numériques. Cette inscription nécessite la fourniture de vos données personnelles. L'utilisateur est libre de fournir ou non les données demandées pour les finalités indiquées aux points a) et b), et d'accepter ou non la prestation ou une partie de celle-ci. La fourniture des données facultatives permettra à Costa Crociere d'améliorer les services proposés afin de les rendre toujours plus adaptés aux intérêts personnels des Passagers eux-

mêmes. La fourniture des données personnelles particulières est volontaire. Cependant, en l'absence de ce consentement, Costa Crociere pourrait ne pas être en mesure de répondre à certaines obligations contractuelles et vous garantir l'assistance médicale nécessaire.

Catégories de destinataires des données personnelles.

Vos données ne seront pas diffusées publiquement et ne pourront être communiquées, aux fins susmentionnées, qu'à des personnes appartenant à l'une des catégories suivantes :

- les employés de Costa Crociere, en tant que responsables du traitement des données ;
- les sociétés affiliées qui appartiennent au même groupe que Costa Crociere, y compris celles qui ont leur siège à l'étranger ;
- les fournisseurs et/ou concessionnaires de Costa Croisières qui fournissent des services à bord ou à terre nécessaires pendant la croisière (par exemple, les agents portuaires, les divertissements, etc ;) )
- les personnes physiques, les entreprises, les associations ou les professionnels qui fournissent des services, une assistance et des conseils à Costa Croisières afin de sauvegarder les droits de cette dernière (par exemple, les comptables, les médecins, les avocats, les conseillers fiscaux, les auditeurs, les consultants en matière d'audit ou de diligence raisonnable, etc ;) )
- les personnes physiques, les entreprises ou les agences qui fournissent à Costa Crociere des services de marketing, d'analyse et de conseil ;
- les personnes dont le droit d'accès à vos données est autorisé par des jugements et autres décisions ou injonctions émanant d'autorités judiciaires, y compris les autorités portuaires dans les lieux de débarquement.

La liste des personnes autorisées à accéder à vos données peut être consultée auprès de la société aux adresses suivantes : [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) ou Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra, n. 48, 16121 Genova, à l'attention du délégué à la protection des données.

Transfert des données personnelles hors de l'Union européenne.

Vos données personnelles peuvent être transférées à des sociétés tierces dans des pays n'appartenant pas à l'Union européenne, toujours pour les finalités indiquées ci-dessus.

En cas de transfert des données dans des pays hors de l'Union européenne, ces pays garantiront un niveau de protection adéquat sur la base d'une décision spécifique de la Commission européenne ou bien le destinataire aura l'obligation

contractuelle de protéger les données avec un niveau adéquat et comparable à la protection prévue par le RGPD.

Conservation des données personnelles.

Les données personnelles seront conservées pendant une période n'excédant pas le laps de temps nécessaire pour l'accomplissement des finalités pour lesquelles ces mêmes données ont été recueillies puis traitées. Les données personnelles seront conservées pendant toute la durée du contrat que vous avez souscrit et également durant une période plus longue :

- i. Conformément aux termes établis par la législation en vigueur ;
- ii. Conformément aux termes établis par la réglementation même dérivée qui imposent la conservation des données (par exemple, déclarations fiscales) ;
- iii. Dans la limite de la période nécessaire pour protéger les droits du propriétaire des données en cas d'éventuels litiges liés à l'exécution de la prestation. Les photos / images et reportages audio / vidéo recueillis lors de manifestations à bord seront conservés pendant une période se limitant à la durée de la croisière puis supprimés. Les données personnelles recueillies et traitées à des fins de profilage seront conservées pendant une période maximale de dix (10) ans au terme desquels elles seront effacées automatiquement ou rendues anonymes de manière permanente.

Responsable du traitement des données et sous-traitants Le responsable du traitement est Costa Crociere S.p.A dont le siège est à Gênes 16121 (Italie), Piazza Piccapietra no. 48.

Responsable de la Protection des Données.

Le Responsable de la Protection des Données peut être contacté aux adresses suivantes : par courriel à [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) ou par courrier adressé à Costa Crociere S.p.A., Piazza Piccapietra no. 48, 16121 Gênes, Italie.

Droits de la personne concernée.

À tout moment et au sens des art. 15 à 22 du GDPR, vous avez le droit, même en ce qui concerne l'activité de profilage, de :

- a) Accéder à vos données personnelles ;
- b) Demander la modification de vos données personnelles ;
- c) Révoquer à tout moment le consentement pour l'utilisation et la diffusion de vos données personnelles ;
- d) Demander la suppression de vos données personnelles ;



- e) Recevoir dans un format structuré, à usage courant et lisible à partir d'un dispositif automatique, les données personnelles qui vous concernent, mais également de transmettre vos données personnelles à un autre propriétaire du traitement ;
- f) Vous opposer au traitement des données personnelles vous concernant, même pour des finalités de marketing ou profilage ;
- g) Limiter le traitement de vos données personnelles ;
- h) Poser réclamation auprès d'une autorité de contrôle ;
- i) Recevoir une communication en cas de violation de vos données personnelles ;
- j) Demander des renseignements dans le cadre de :
  - i. Les finalités du traitement ;
  - ii. Les catégories de données personnelles ;
  - iii. Les destinataires ou les catégories de destinataires à qui les données personnelles ont été ou seront communiquées, et notamment si les données sont transmises à des destinataires de pays tiers ou des organisations internationales ;
  - iv. L'existence de garanties adéquates ; v. La période de conservation des données personnelles ;
  - vi. Le délai de conservation des données
- v. Si les données n'ont pas été recueillies auprès de la personne concernée, toutes les informations disponibles sur leur origine.

Vous pourrez à tout moment vous opposer à l'envoi des communications liées aux activités de marketing et de profilage en cliquant sur « désinscription » en pied de page du courrier électronique reçu ou bien en en faisant la demande expresse aux adresses notées ci-dessous. Vous pouvez exercer ces droits et/ou obtenir de plus amples renseignements sur le traitement des données personnelles en envoyant un message :

- Par courriel à [privacy@costa.it](mailto:privacy@costa.it) ou à Costa Crociere S.p.A. Piazza Piccapietra, no. 48, 16121 Gênes (Italie), à l'attention du Responsable de la Protection des Données Personnelles.

Droits des passagers voyageant par mer. Nous vous invitons à prendre connaissance de la synthèse du Règlement UE n° 1177/2010 disponible sur le site <http://eur-lex.europa.eu>

Communication obligatoire conformément à l'article 16 de la loi italienne n° 269/98 et à l'article 17 de la loi italienne n° 38/2006: « La loi punit d'une peine d'emprisonnement les délits et les crimes liés à la prostitution et à la pornographie enfantines, même s'ils sont commis à l'étranger ».

## ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

Police n° 146 180 078 auprès de MMA IARDP Assurances Mutuelles – 14 Boulevard Marie et Alexandre OYON – 72030 LE MANS CEDEX 9

### **Lire les autres conditions contractuelles**

Règlement CostaClub

Règlement MyCosta

Conditions pour les bons et réductions

#### [1] NB :

Les tarifs indiqués dans les tableaux de cette brochure ont été établis sur la base des paramètres suivants :

- coût du carburant pour la propulsion des navires : 540,50 USD (par tonne , Platts HFO Genoa en juillet 2023)
- coût du carburant pour les vols charter : CIF NWE USD 831,00 par tonne
- coût du carburant pour les vols réguliers : les valeurs de taxes "YQ" ou "YR" trouvées dans le GDS au 01/10/2023 ont été utilisés.

Le taux de change utilisé pour tous les services est le suivant :

1 EURO = 1,1349 USD - Voli 1 EURO = 1,05 USD

Nous attirons donc votre attention sur le fait que les tarifs indiqués dans les tableaux de prix sont susceptibles d'être modifiés et peuvent être différents de ceux indiqués ici. Veuillez vérifier le meilleur prix disponible auprès de votre agence de voyage ou sur le site [costacroisieres.fr](http://costacroisieres.fr)

Le prix moyen du marché de la taxe carbone (ETS) est une information publique qui peut être consultée à l'adresse suivante : [www.bluenext.eu](http://www.bluenext.eu)

La quantité de carburant consommé par passager, telle que déclarée par le transporteur, est la suivante : jusqu'à 2h Italie, Europe, Baléares 0,0701 ; de 2 à 3h Grèce, Turquie 0,0968 ; de 3 à 4h Israël, Portugal, Russie 0,1380 ; de 4 à 5h Canaries, Jordanie 0,1555 ; de 5 à 7h Cap Vert, Émirats arabes 0,2440 ; de 7 à 8h Kenya, Tanzanie 0,3914 ; de 8 à 9h Rép. Dominicaine, Guadeloupe, Jamaïque 0,4392 ; de 9

à 10h Brésil, Maldives, Madagascar 0,4759 ; de 10 à 11h Cuba 0,5022 ; plus de 11h Japon, Mexique 0,5307. Exemple : vol à destination de la Guadeloupe, en supposant une valeur de marché de l'ETS égale à 6,90 € - 0,4392 tonne [A] x 6,90 euros [B] x coefficient 3,16 [C] = 9,58 € R/T (env. 4,79 € par trajet).