

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le traitement de votre croisière est assuré par STAR CROISIERES SARL: Siège social : 6, Boulevard des Moulins - 98000 – Monaco
RCI 13 S 06002
NIS 7912 Z 15714
TVA : FR 8900010161 7

Le Client reconnaît avoir été informé et avoir accepté le fait que les offres de voyages sont régies par les présentes conditions de vente STAR CROISIERES SARL. Les présentes conditions de vente sont constituées:
- des Conditions Particulières de Vente de STAR CROISIERES SARL, et
- des Conditions Générales de Vente régies par le Code du Tourisme monégasque.
Nous vous informons que le traitement de certaines rubriques est assuré par des partenaires de STAR CROISIERES SARL, dont les coordonnées figurent en bas de page de chaque rubrique concernée. Vous êtes alors soumis à leurs conditions de vente.

ACCEPTATION DES CONDITIONS DE VENTE

1. Ces Conditions Particulières de vente s'appliquent à toute commande de voyage (ci après dénommée « la Commande ») effectuée par un non professionnel du voyage (ci après dénommé « le Client ») auprès de STAR CROISIERES SARL.
2. Par Commande, on entend toute demande de réservation soumise par le Client dont la disponibilité est confirmée par STAR CROISIERES SARL. Une Commande est régie par les Conditions de Vente en vigueur au jour de la demande de réservation.
3. Selon le type de prestations vendues, des conditions spécifiques sont susceptibles de s'appliquer.
4. Le Client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les Conditions de Vente présentées ci- après, c'est à dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.
5. Les présentes conditions font parties intégrantes du contrat de vente. Leur texte peut également être obtenu sur simple demande adressée au siège de la société.
6. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions de Vente dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations, ainsi que de tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa Commande. Dès lors, la prise de commande entraîne l'entière adhésion du Client aux Conditions de Vente de STAR CROISIERES SARL.
7. Une demande de réservation sera traitée par STAR CROISIERES SARL après réception :
 - du bon de commande dûment validé par le Client, et
 - d'un moyen de paiement.
8. Ces conditions sont cumulatives.
9. **Les marques et logos figurant sur ce site sont des marques déposées par le fournisseur ou des tiers. Leur mention n'accorde en aucune manière une licence ou un droit d'utilisation quelconque desdites marques, qui ne peuvent donc être utilisées sans le consentement préalable et écrit du propriétaire de la marque sous peine de contrefaçon.**
10. L'ensemble des informations présentes sur ce site peuvent être téléchargées, reproduites, imprimées sous réserve de :
11. -n'utiliser de telles informations qu'à des fins personnelles et en aucune manière à des fins commerciales;
12. -ne pas modifier de telles informations ;
13. -reproduire sur toutes copies la mention des droits d'auteur de la société.
14. Toute autre utilisation non expressément autorisée est strictement interdite sans autorisation préalable et écrite de la société.
15. L'ensemble des informations accessibles via ce site sont fournies en l'état. La Société ne donne aucune garantie, explicite ou implicite et n'assume aucune responsabilité relative à l'utilisation de ces

informations. La Société n'est responsable ni de l'inexactitude, ni des erreurs, ni des omissions contenues sur ce site. L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation de telles informations. La Société se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes, notamment en actualisant ce site. La Société ne pourra être responsable pour quelque dommage que ce soit tant direct qu'indirect, résultant d'une information contenue sur ce site. L'utilisateur s'engage à ne transmettre sur ce site aucune information pouvant entraîner une responsabilité civile ou pénale et s'engage à ce titre à ne pas divulguer via ce site des informations illégales, contraires à l'ordre public, diffamatoires etc.

16. Tout site ayant un lien hypertexte avec le présent site n'est pas sous contrôle de la société qui décline par conséquent toute responsabilité quant à leur contenu. L'utilisateur est seul responsable de leur utilisation.
17. L'utilisateur est conscient que toute information qu'il transmettra via ce site sera considérée comme non confidentielle et pourra être réutilisée, archivée, reproduite, commercialisée et ce sans restriction aucune. Conformément à la loi du 6 janvier 1978, un droit d'accès, de rectification et d'opposition est accordé à l'utilisateur en ce qui concerne les données nominatives le concernant.

DURATION DE L'OFFRE

Les offres de croisières et voyages dans le catalogue électronique de STAR CROISIERES SARL, régies par les présentes conditions de vente, sont valables pour toute croisière contenue dans ce catalogue tant que celui-ci demeure en ligne, et jusqu'à épuisement des places disponibles.

ACCEPTATION DE L'OFFRE

Pour chacune des croisières et voyages proposées, l'acceptation de l'offre par l'acheteur est concrétisée par la validation, dans le cadre du site Internet, par un " clic de validation " de la totalité des informations suivantes.

- Nom de l'acheteur
- Prénom
- Adresse
- Adresse de livraison (si différente)
- E-mail
- Téléphone (facultatif)

Pour la confirmation de la commande :

- prix, qui sera reconfirmé à l'acheteur par STAR CROISIERES SARL avant le règlement du solde.
- mode de paiement.

PRIX

1. Tous les prix sont affichés en Euros. Ils doivent être vérifiés au moment de la demande de réservation. La TVA est toujours comprise. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, nos factures ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.
2. Nos prix s'entendent par personne et sur la base d'une cabine double. Les prestations comprises sont indiquées sous chaque tableau de prix. Sauf indication spécifique, pour la croisière sont toujours inclus l'hébergement dans la catégorie de cabine choisie, tous les repas, l'animation et les spectacles à bord.
3. Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix. Par principe, et sauf stipulation contraire dans un descriptif de voyage, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix:
 - les frais de réservation;
 - les frais de livraison des titres de transport ou carnet de voyage (ceux-ci varient selon le mode de livraison choisie);
 - tout service antérieur à l'enregistrement lors du départ, ou postérieur au passage sous douane lors du retour;
 - les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, autres) ;
 - les frais de vaccination et de visa ;
 - les assurances ;
 - les excursions facultatives ainsi que toute prestation non incluse dans le descriptif du voyage ;
 - les excédents de bagage ;

- les repas non compris dans la formule de séjour choisie, et ceux consommés lors d'escales ;
- les boissons au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque le prestataire ne dispose pas d'eau potable) ;
- le supplément en chambre individuelle ;
- les caisses de bord (gratifications et/ou pourboires obligatoires à bord des bateaux de croisières) à régler directement sur place en espèces.

4. Les prix sont calculés en fonction d'un nombre de nuitées, et non de journées entières.
5. Le prix garanti à l'acheteur est celui figurant sur le site Internet à la date de la commande, laquelle est matérialisée par la confirmation de sa commande.
6. Les prix, horaires et itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté ou par suite d'évènements dus à un cas de force majeure. Les compagnies maritimes peuvent à tout moment substituer une escale à une autre ou en modifier les horaires.
7. Nous invitons nos passagers à prendre connaissance des conditions particulières des compagnies maritimes ou armateurs figurant dans les brochures des armateurs.
8. Le prix des voyages varie notamment selon la date de réservation par le Client, la période d'exécution du voyage, le nombre de participants ou la compagnie aérienne. Nos prix sont des tarifs contractuels. Aucune contestation relative au prix des prestations ne pourra donc être prise en compte dès lors que le Client a effectué la demande de réservation.
9. Tarifs particuliers : Les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments chambres individuelles et les réductions enfants, sont fournis à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, le Client en sera informé avant confirmation de sa demande de réservation.

PAIEMENT

1. Le client doit régler par carte bancaire l'intégralité de sa commande de croisière au moment de l'acceptation de l'offre de vente proposée par STAR CROISIERES SARL.
2. Sont acceptées les cartes bancaires VISA, EUROCARD, MASTERCARD, American Express, émises par une banque nationale ou étrangère.
3. L'acheteur garantit à STAR CROISIERES SARL, lors de la validation de son bon de commande, qu'il est en situation régulière à l'égard de l'émetteur de la carte de paiement.

CONDITIONS DE RÈGLEMENT

1. Pour toute Commande à 40 jours ou moins du départ, le règlement de l'intégralité du montant du voyage sera exigée. A plus de 40 jours du départ, la Commande implique le paiement immédiat d'un acompte au minimum égal à 30% du montant total. Le solde est payable au plus tard 40 jours avant le départ.
2. Les acomptes et les soldes doivent pouvoir être encaissés dans les 24 heures ouvrés suivant leur date d'exigibilité. Lorsque les coordonnées d'une carte bancaire ont été fournies en garantie d'un moyen de paiement par le Client au moment de l'achat, elles permettront d'effectuer le règlement de(s) acompte(s) ou solde à la date indiquée sur le contrat accepté par le Client.
3. Dans tous les cas, si l'encaissement n'a pas pu être réalisé à l'issue du délai défini, STAR CROISIERES SARL considère qu'il s'agit d'une annulation du fait du Client. STAR CROISIERES SARL sera de fait en droit de résilier le contrat aux conditions d'annulations applicables à l'article « ANNULATION » des présentes Conditions de Vente.

Pour certaines compagnies, le règlement de l'intégralité est demandé même à plus de 40 jours de la date du départ.

LIVRAISON / PRESENTATION DES DOCUMENTS DE VOYAGE

1. Les documents de voyage sont en principe adressés au Client par voie électronique. Ponctuellement, ils peuvent être adressés par voie postale ou par des transporteurs privés. Dans le cas où leur envoi implique des frais supplémentaires, ceux-ci sont communiqués lors de la Commande et restent à la charge du Client. STAR CROISIERES SARL ne pourra pas voir sa responsabilité engagée en cas d'un défaut de livraison du à un cas de force majeure. Le Client sera informé des différentes options de livraison au moment de la confirmation de sa Commande.
2. Les documents de voyage (convocation, bon d'échange) transmis par STAR CROISIERES SARL doivent être obligatoirement imprimés et conservés par le Client. Le Client devra être en mesure de présenter ces justificatifs tout au long de son séjour tant sur les sites d'embarquement (aéroport, gare, port)* que sur les lieux de villégiature pour l'hébergement (hôtel, résidence)* et les autres prestations éventuelles (excursions, location de voiture, activités sportives et de loisir)*.
3. STAR CROISIERES SARL ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences d'une absence de présentation par le Client des documents de voyage à nos prestataires.

* exemples non limitatifs

ANNULATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

1. Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit à la société STAR CROISIERES SARL (lettre recommandée avec AR, télécopie ou courriel à l'adresse annulation@starcroisieres.com). La date de réception de la lettre recommandée, de la télécopie ou du courriel sera la date retenue pour l'annulation. Elle entraînera la perception au minimum des frais. Elle entraînera la perception au minimum des frais suivants (sous réserve de mentions particulières dans le descriptif du voyage choisi ou sur le bon de commande).
2. En cas d'annulation du voyage, les assurances ne sont jamais remboursables. STAR CROISIERES SARL informe le client de l'existence de contrats d'assurances couvrant les conséquences de l'annulation. Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement. Si le client a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption de séjour, il devra se conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions générales et particulières de la police d'assurance.
3. Important : Le non-respect par le client de l'échéancier de paiement sera considéré par STAR CROISIERES SARL comme une annulation du fait du client. Dans ce cas, STAR CROISIERES SARL adressera une Lettre Recommandée avec accusé de réception ou un courriel au Client pour l'inviter à adresser un paiement comptant à l'Agence. En cas de non-réponse sous 8 jours calendaires, l'annulation du fait du client sera prononcée.
4. Frais de traitement :

Pour toute annulation, des frais de traitement d'un montant forfaitaire de 50€ par dossier sont perçus en supplément des frais d'annulation ou des frais d'annulation spécifiques.

Frais d'annulations (sauf conditions spécifiques: voir [Conditions annulations compagnies de croisières](#)) :

Plus de 120 jours avant départ	30% (minimum 100€ p/personne)
De 120 à 91 jours du départ	40%
De 90 à 61 jours du départ	50%
De 60 à 31 jours du départ	75%
A 30 jours ou moins du départ	100%

Tarif Basic Costa

Plus de 90 jours : 40%

Entre 89 et 60 jours : 70 %

59 jours ou moins : 100%

Tarif Dernière Minute Costa
Dès le moment de la réservation : 100 %

Tarif Prêts à Embarquer MSC Croisières
Dès le moment de la réservation : 100 %

- Frais d'annulations spécifiques :

- Prestations pré/post croisières non incluses

(Transport aérien, prestations terrestres, transferts): Toute demande d'annulation par le Client de ces prestations entraînera la perception d'une somme d'un montant de 100% du montant total des prestations hors assurances.

> Location en exclusivité d'un bateau de croisière : En cas d'annulation d'un ou des participants à plus de 30 jours du départ, nonobstant les conditions d'annulation relatives au « bateau de croisière » précitées, la location du bateau de croisière en exclusivité peut être maintenue moyennant le règlement de chaque couchette inoccupée par les participants restants.

MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de service de 50 €. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le prestataire et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification.

Les prénoms et noms correctement orthographiés doivent être communiqués dès l'inscription et doivent être exactement ceux figurant sur les pièces d'identité présentées aux différents enregistrements. En raison du renforcement des mesures de sécurité, certaines compagnies maritimes et toutes les compagnies aériennes n'autorisent pas de changement de noms ou d'orthographe sans frais. Une lettre modifiée dans un nom ou un prénom, constitue une modification.

Dans le cas du transport aérien, toute modification, aussi minime soit elle entraîne l'annulation du dossier et une nouvelle réservation sujette à disponibilité dans les mêmes conditions tarifaires que la réservation préalable. Une différence tarifaire peut donc s'appliquer en plus des frais de réémission variables selon la compagnie aérienne et la proximité de la date départ. Important : nous déclinons toute responsabilité quant à l'acceptation ou le refus de changement par nos différents fournisseurs en particulier les compagnies aériennes et maritimes. En cas de refus, le barème de frais d'annulation s'applique.

- Modifications après le départ:

Il est vivement déconseillé de modifier les prestations terrestres (hôtels et transferts) et aériennes préalablement réservées. Le cas échéant, il appartient au client de contacter directement le prestataire mentionné sur le bon d'échange et de conserver, impérativement, la référence d'annulation ou, à défaut, le nom de l'interlocuteur chargé de la modification/annulation. Une référence est indispensable pour toute demande de remboursement. En tout état de cause, en raison de la spécificité de la prestation, une croisière commencée et abandonnée en cours de parcours, ne peut donner lieu à aucun remboursement.

ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DE L'ORGANISATEUR

Si STAR CROISIERES SARL se trouve contrainte d'annuler le voyage, elle en informera le Client. Le Client sera alors remboursé par STAR CROISIERES SARL de toutes les sommes qu'il aura pu verser.

Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou tenant à la sécurité des voyageurs, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Les descriptifs peuvent mentionner un nombre minimum de passagers en dessous duquel le prestataire se réserve la possibilité de ne pas assurer la prestation. Dans ce cas, STAR CROISIERES SARL avertit le Client par tout moyen au plus tard 21 jours avant le départ. Le Client sera alors remboursé par STAR CROISIERES SARL de toutes les sommes qu'il aura pu verser. Le Client ne peut pas prétendre à des dommages et intérêts. Dans certains cas, la prestation pourra être maintenue malgré l'insuffisance de participants moyennant un supplément de prix qui sera demandé au Client.

En cas d'absence de règlement dans les délais contractuels fixés à l'article ANNULATION CLIENT, STAR CROISIERES SARL se verra contrainte d'annuler le voyage. Cette annulation sera effectuée dans 8 jours calendaires après la réception de la notification.

Lorsque, avant le départ, le voyage ou le séjour est modifié par l'organisateur sur des éléments essentiels, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages subis, peut dans un délai de 7 jours après en avoir été averti :

- Soit mettre fin à sa réservation dans les conditions prévues au paragraphe "Annulation de la part de l'organisateur".

- Soit accepter de participer au voyage modifié, voire à une autre croisière qui pourrait être proposée dans des conditions similaires à celles d'origine. Un avenant sera alors présenté à sa signature précisant les modifications apportées et la révision de prix que celles-ci entraînent.

L'annulation et les modifications (itinéraires, escales, horaires, remplacement d'un navire par un autre de caractéristiques analogues, changement de l'hébergement hôtelier pourvu qu'il s'agisse d'un hébergement de même catégorie, acheminement aérien si ce dernier permet l'embarquement et le débarquement aux dates et horaires prévus pour la croisière, etc.) imposées par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative, ne sont pas considérées comme des modifications significatives et ne donnent lieu à aucune indemnité.

-Modification de la catégorie ou du numéro de cabine :

Pour des raisons techniques ou opérationnelles, les compagnies maritimes ont la faculté d'attribuer au passager une cabine autre que celle fixée ou choisie à la réservation. Dans cette hypothèse, la nouvelle cabine doit être attribuée au minimum dans la même catégorie. Ce changement n'est pas considéré comme un motif valable d'annulation de la part du client, ni à une modification significative du contrat et ne donne lieu à aucune indemnité.

-Cabine « Garantie »

En fonction du remplissage du navire au moment de votre réservation et ponctuellement, dans le cadre de certaines offres promotionnelles, une cabine « garantie » peut vous être proposée. Ceci signifie que votre réservation est faite dans une catégorie minimum sans numéro attribué et que l'assignation sera faite à la discrétion de la compagnie et peut changer à tout moment jusqu'à l'embarquement. Une fois attribuée, aucune demande de changement ne peut être acceptée. L'avantage de ce système, c'est la possibilité d'une cabine assignée dans une meilleure catégorie, sans surcharge financière. Dans tous les cas, la catégorie minimum choisie à la réservation est garantie.

CESSION

Le Client pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurance) à un tiers, à condition d'en informer STAR CROISIERES SARL par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour (15 jours pour une croisière), en indiquant précisément les noms et adresse du (des) cessionnaire(s) et du (des) participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le voyage (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

Préalablement, le cédant ou le cessionnaire sera tenu d'acquitter des frais de cession éventuels demandés par le prestataire et dont le Client sera informé avant l'exécution de la cession.

Dans tous les cas, il sera dû à STAR CROISIERES SARL le montant exact facturé au Client sur présentation des justificatifs correspondants. Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession. Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

RESPONSABILITES DES ORGANISATEURS

Pour chaque prestation, lorsqu'il est fait mention de se reporter aux conditions particulières de vente de l'organisateur technique, seules sont applicables les conditions de celui-ci.

Tous les organisateurs des croisières proposés sur le catalogue électronique STAR CROISIERES SARL, régis par les présentes conditions de vente, sont couverts par une assurance de responsabilité civile selon les lois en vigueur, et adhèrent aux conditions préconisées par les autorités.

Tout retard d'arrivée pour les croisières devra être signalé au responsable de la croisière sous risque de reprise de la prestation par le représentant local de l'organisateur technique, la responsabilité de l'acheteur

serait alors la seule engagée.

Tous armateurs se réservent le droit d'annuler une croisière si le nombre minimum de participants n'est pas atteint, le client pourra dans ce cas accepter une croisière de substitution ou le remboursement des sommes perçues mais ne pourra prétendre à aucune indemnité.

En ce qui concerne les conditions afférentes à chaque croisière au sujet des horaires, itinéraires, modifications, inscriptions et conditions d'annulation, l'acheteur est invité à se référer aux précisions indiquées pour chaque croisière proposée dans le catalogue électronique STAR CROISIERES SARL.

Certaines informations ne peuvent toutefois être données que sous réserve des conditions météorologiques ou événements extérieurs indépendants de la volonté du prestataire, pouvant affecter le déroulement d'événements particuliers.

Les départs dans la période de fêtes de fin d'année peuvent entraîner de la part des organisateurs techniques l'application de conditions particulières d'annulation, de versement d'acompte, de contrainte de durée de croisière ... Ces éléments sont précisés pour chaque voyage ou séjour concerné présenté dans le catalogue électronique STAR CROISIERES SARL.

RESPONSABILITES DES TRANSPORTEURS

L'Armateur possède la faculté d'attribuer au passager une cabine autre que celle fixée à l'origine, à condition qu'elle appartienne à la même catégorie ou supérieure.

En cas de vente avec formule "cabine en garantie", l'Armateur s'engage à garantir la disponibilité et le prix de la cabine, l'assignation de cette dernière est communiquée au client au plus tard lors de l'embarquement puisque qu'il s'agit d'une cabine physiquement non disponible au moment de la réservation. Dans ce cas précis l'Armateur se réserve la possibilité d'assigner une cabine avec lits séparés, lits superposés, réservée aux personnes à mobilité réduite, cabine avec vue obstruée ou d'effectuer un changement de cabine pendant la croisière.

STAR CROISIERES SARL ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou transports de passagers et bagages.

Ainsi, STAR CROISIERES SARL ne peut, être tenu pour responsable des horaires, des modifications d'horaires, de jours, d'itinéraires, de transporteur, d'avions, du nombre ou du choix des correspondances, des changements d'aéroports

En cas de changement d'aéroport en France ou à l'étranger, les frais de navette, taxi, bus etc... restent à la charge de l'acheteur.

Les horaires et indications se rapportant aux horaires mentionnés dans le catalogue électronique STAR CROISIERES SARL sont donnés à titre purement indicatif.

Les responsabilités des compagnies de transports aériens, ou autres transporteurs utilisant d'autres modes de transport, qui participent aux croisières présentées dans le catalogue électronique STAR CROISIERES SARL, des représentants, agents ou employés de celles-ci sont limitées en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, aux conditions des transports aériens, ou autres modes de transport, des passagers et de leurs bagages exclusivement.

STAR CROISIERES SARL ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou transports de passagers et bagages.

STAR CROISIERES SARL attire l'attention de l'acheteur sur les circonstances suivantes, qui sont de nature à limiter la responsabilité de STAR CROISIERES SARL dans la réalisation des croisières proposées sur le catalogue électronique STAR CROISIERES SARL: les contraintes spécifiques de transport aérien, liées notamment à l'encombrement de l'espace aérien, aux règles de navigation aérienne, au délai de traitement des appareils sur les aéroports, subordonné au souci essentiel de la sécurité des passagers transportés, peuvent entraîner les compagnies à modifier les horaires prévisionnels, tant pour les vols réguliers que spéciaux.

De ce fait, toute irrégularité de trafic ne saurait engager la responsabilité de STAR CROISIERES SARL.

TRANSPORT AERIEN

Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de la volonté de STAR CROISIERES SARL. STAR CROISIERES SARL conseille au Client de prévoir des temps de connexions suffisants pour ses correspondances éventuelles, ainsi que d'éviter tout engagement le jour même et le lendemain de ses voyages aller et retour.

Modifications horaires / Responsabilité du transporteur :

STAR CROISIERES SARL fait appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités. La responsabilité du transporteur est limitée par les termes et conditions énoncées au contrat de transport figurant sur le billet du Client.

La responsabilité d' STAR CROISIERES SARL en cas de dommages et accidents pouvant survenir aux voyageurs, à leurs animaux et à leurs bagages enregistrés, pendant la durée du vol ou pendant les opérations d'embarquement, de débarquement ou au cours de la période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés, ne saurait être plus élevée que celle de la compagnie aérienne.

STAR CROISIERES SARL attire l'attention du Client que tout voyage en avion, même en France ou dans la zone Schengen, nécessite une pièce d'identité en cours de validité. Lorsque le pré/post acheminement a été acheté directement par le Client, STAR CROISIERES SARL décline toute responsabilité.

Confirmation du vol retour:

Le vol retour doit être en principe confirmé sur place par le Client, dans les 72 heures avant le départ, auprès de la compagnie aérienne.

Perte ou vol de billets:

Si le Client est victime d'une perte ou d'un vol de son billet qui n'est pas du fait de STAR CROISIERES SARL, il doit effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à ses frais son retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à sa charge. Toutefois un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souches de billets rachetés, cartes d'embarquement, etc.). Par ailleurs, STAR CROISIERES SARL fera son maximum pour réémettre des billets lorsque cela est possible, en fonction des destinations et des compagnies aériennes. Si la réémission est possible, les frais engendrés resteront à la charge du Client. Les conditions d'affrètement des avions charters obligent à rappeler que toute place de charter abandonnée ne pourra faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon d'une place sur un vol spécial pour emprunter un vol régulier entraîne le règlement du prix du billet correspondant.

Femmes enceintes:

Les compagnies aériennes peuvent refuser l'embarquement à une femme enceinte. STAR CROISIERES SARL ne saurait être tenue pour responsable de cette décision. Le Client doit informer par écrit STAR CROISIERES SARL de la présence d'une femme enceinte au moins une semaine avant le départ afin que STAR CROISIERES SARL puisse s'assurer de sa possibilité d'embarquer. Un certificat médical de bonne santé et sans contre indication au voyage peut en outre être exigé par certaines compagnies aériennes. Il devra être établi par un médecin au maximum 15 jours avant la date du voyage et ce quelque soit la date du début de la grossesse. Ce certificat devra préciser dans quel mois se situe la grossesse au moment du voyage et mentionner l'absence d'état pathologique.

Enfants:

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'une place attribuée. Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés sont en principe refusés à l'embarquement.

Bagages / Restrictions et interdictions Bagage en cabine:

Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment il est admis un seul bagage en cabine par passager dont le total des dimensions (circonférence) n'excède pas 115 cm et dont le poids n'excède pas 5 kg. Ce poids et cet encombrement maximum peuvent être modifiés selon le type d'appareil. Dans tous les cas, le bagage reste sous la responsabilité du Client pendant toute la durée du voyage. Bagages en soute : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment, celle-ci autorise une franchise de 15 kg de bagage par passager sur les vols charters et une franchise de 20 kg sur les vols réguliers.

Les excédents, si ils sont autorisés, sont taxés à l'aéroport selon les tarifs applicables par les compagnies aux passagers individuels et restent à la charge du Client.

Il est de la responsabilité du Client de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine. Pour mémoire, les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses sont interdits dans les bagages. STAR CROISIERES SARL invite par ailleurs le Client à visiter le site de la

Direction Générale de l'Aviation Civile (DGCA) et à télécharger le document relatif aux mesures de restrictions sur les liquides contenus dans les bagages en cabine.

STAR CROISIERES SARL ne peut être tenue pour responsable : - de tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie et les autorités aéroportuaires. - de tout refus de la compagnie d'enregistrer ou d'embarquer un bagage. STAR CROISIERES SARL ne prendra en charge aucun frais supplémentaire pour ces raisons.

Tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du Client auprès de la compagnie aérienne et éventuellement de l'assureur, si une assurance complémentaire a été souscrite.

FORMALITES

Les ressortissants français et monégasques devront obligatoirement être :

-en possession d'un ou de plusieurs des documents obligatoires suivants, en cours de validité : passeport, carte nationale d'identité, autorisation parentale, visa...

- à jour au niveau des vaccinations requises. Les formalités indiquées sur le descriptif du voyage s'adressent uniquement à des ressortissants français. Les ressortissants étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement à la Commande auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination.

Les formalités mentionnées dans le catalogue électronique STAR CROISIERES SARL s'adressent aux ressortissants français et monégasques ; elles sont données à titre indicatif.

Pour bien préparer votre voyage, et quelque soit votre nationalité, nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites Internet diplomatie.gouv.fr et action-visas.com, sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits. L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent.

La croisière achetée ne peut en aucun cas être remboursée lorsque l'acheteur, par suite de non-présentation des documents en cours de validité (passeport, visa, etc...) se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée sur son bon de commande. Dans ce cas, les frais afférents à l'annulation de ce voyage ou séjour sont à la charge de l'acheteur.

-Formalités sanitaires:

Il appartient à l'utilisateur du site et voyageur de prendre connaissance des conditions et formalité sanitaires nécessaire à la bonne exécution du voyage. De même il vous appartient la responsabilité de prendre connaissance des informations sanitaires pouvant évoluer en consultant les sites suivants:

http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html

<http://www.sante-sports.gouv.fr/>

<http://www.invs.sante.fr/>

Tout passager dont l'état est susceptible d'affecter son aptitude au voyage doit présenter un certificat médical à la réservation et doit signaler son état par écrit, un formulaire d'aptitude au voyage pourra lui être demandé par l'armateur. A bord des bateaux, l'équipement médical n'est pas adapté pour l'accouchement, de par ce fait les compagnies maritimes ne pourront accepter une réservation ou transporter une passagère qui serait enceinte de 24 semaines ou plus à la fin de la croisière.

Toute passagère se retrouvant enceinte après une réservation devra en informer notre service le plus tôt possible qui pourra prendre des mesures appropriées sans cela notre société déclinera toute responsabilité ou autre obligation.

HEBERGEMENT ET SEJOUR EN HOTEL

Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre/cabine à partir de 14 heures le jour d'arrivée et de libérer celle-ci avant 12 heures le jour du départ. En aucun cas STAR CROISIERES SARL ne pourra déroger à cette règle. Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures peut être considérée comme une nuit consommée supplémentaire. Les prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées. La première et la dernière journée du voyage sont en effet consacrées au transport.

-Classification de l'hôtel

Le nombre d'étoiles attribué à l'établissement hôtelier figurant dans un descriptif correspond à une classification déclarée par l'hôtelier ou établie en référence à des normes locales du pays d'accueil: celles-ci peuvent être différentes des normes françaises et européennes en la matière. STAR CROISIERES SARL

s'efforce d'informer au mieux le Client sur les conditions de son hébergement. Les appréciations portées sur les descriptifs découlent notamment de la connaissance des établissements et des appréciations qui sont adressées par les clients.

-Modification des hôtels

Dans les hypothèses suivantes -cas de force majeure, raisons de sécurité, fait d'un tiers ou d'un prestataire de STAR CROISIERES SARL, celle-ci peut être dans l'obligation de changer les hôtels mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, le Client sera avisé au préalable et les prestataires de STAR CROISIERES SARL lui fourniront un service dans une catégorie au moins similaire à celle proposée initialement.

CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES DES VOYAGES EN CROISIERE

-Pouvoirs du Commandant de bord

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

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

- refuser l'embarquement de ce passager
- débarquer ce passager dans un port intermédiaire
- ne pas permettre au passager de descendre à terre en escale
- refuser l'accès à certaines parties du bateau et la participation à certaines activités.

Le Commandant a la faculté d'exécuter tout ordre ou directive donnés par les gouvernements et autorités de tous les Etats. Toutes les actions du transporteur ou du Commandant, pour l'exécution de ces ordres ou directives ne sauraient être considérées comme des inexécutions du contrat. Le débarquement des passagers conformément à ces ordres ou directives, dégage le transporteur de toute responsabilité pour la poursuite du voyage ou le rapatriement des passagers.

-Contre-indications médicales

Le Client doit s'assurer qu'il est apte à effectuer une croisière sans mettre en danger sa vie ni celle des autres passagers. Toute maladie nécessitant un traitement ou une surveillance médicale doit être signalée par écrit au moment de la demande de réservation ou bien, si cette maladie survient lors de la Commande, avant la date d'embarquement. Aucune Commande ne pourra être acceptée et assurée pour des passagers dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation à la croisière impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres passagers, ou qui nécessitent des modalités de soins et d'assistance impossibles à assurer à bord. Les bateaux n'étant pas équipés pour l'assistance pendant la grossesse et l'accouchement, les femmes enceintes de plus de 24 semaines -ou atteignant cette période pendant le voyage- peuvent ne pas être acceptées à bord. Les compagnies maritimes peuvent exiger un certificat médical d'aptitude à voyager pour les personnes de plus 75 ans.

-Refus d'embarquement et débarquement prématuré

L'embarquement peut être refusé à tout passager et toute croisière peut être interrompue pour un passager (aux risques et frais du passager débarqué) lorsque, selon avis du Commandant ou du médecin, ce passager n'est pas en mesure de voyager, ou présente un danger pour lui ou perturbe ou met en danger les autres passagers. Un Client peut dans ces hypothèses être débarqué dans n'importe quel port d'escale sans que la responsabilité de STAR CROISIERES SARL ne soit engagée. STAR CROISIERES SARL ne peut pas être tenue de rembourser les jours de croisière non effectués par le passager débarqué, ni de prendre à sa charge les frais occasionnés par ce débarquement.

-Respect des horaires en escale

En escale, les horaires d'heure limite de retour à bord et de départ du bateau sont mentionnés dans le journal de bord ainsi qu'à la sortie du bateau de croisière. Il appartient aux passagers de respecter ces horaires. En cas de non respect de ces horaires et de non embarquement, aucun remboursement ou dédommagement n'est dû au Client.

-Objets personnels / Bagages

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

- de souscrire une assurance complémentaire bagage
- de faire établir un constat qui sera réclamé par la compagnie d'assurance en cas de dommage ou perte. La responsabilité de STAR CROISIERES SARL ne peut pas être engagée pour les objets oubliés à bord après le débarquement définitif. Il appartient au Client de vérifier qu'il n'oublie rien dans sa cabine. STAR CROISIERES SARL décline toute responsabilité pour l'argent, les documents, les bijoux et autres objets de valeurs conservés ailleurs que dans les coffres forts prévus sur les bateaux de croisière à cet effet.

-Modification d'itinéraires et d'horaires

Toutes les escales et horaires indiqués sont susceptibles d'être modifiés par les compagnies maritimes à tout moment, avant le départ ou pendant la croisière. En cas de grève, émeute, mauvaises conditions météorologiques ou pour toute autre raison, la compagnie maritime peut à tout moment et sans notification préalable, avancer, retarder un départ ou une escale ou éventuellement changer de bateau ou d'escale et ne saurait être tenue pour responsable envers les passagers en cas d'annulation, d'avancement, de retard, de modification ou de substitution. STAR CROISIERES SARL ne saurait être tenue pour responsable de tout manquement au respect des horaires d'arrivée et de départ et ce, quelle que soit l'escale. Le commandant du bateau possède, en outre, la faculté d'interrompre une croisière, d'en modifier l'itinéraire pour des raisons de force majeure ou pour des exigences de sécurité des passagers ou du bateau. L'exercice de cette faculté n'implique pas de "modification du voyage". Certaines destinations comme la péninsule Antarctique, l'Arctique, les fjords de Norvège ou encore l'Alaska sont sujettes à des conditions météorologiques et climatiques particulières. Les Caraïbes sont également une zone à risques cycloniques généralement de juin à septembre. Certaines escales peuvent alors être inversées, écourtées ou supprimées. Dans le cas d'annulation, les excursions achetées à bord sont remboursées. Aucune autre indemnité n'est due. Les vents forts peuvent empêcher le débarquement en chaloupes. Les obligations de l'armateur concernent la croisière dans son ensemble. Une escale précise ne peut constituer le but d'un programme qui vise à découvrir une région d'une manière générale et les plaisirs de la navigation.

-Responsabilité des Clients

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

-Enfants / Mineurs

Pour des raisons de sécurité, certaines compagnies n'acceptent pas à bord les enfants en bas âge. Le Client devra à cet effet se renseigner lors de la Commande, et au plus tard avant la date d'embarquement. Certaines compagnies considèrent comme mineures les personnes âgées de moins de 21 ans. Elles ne sont pas autorisées à voyager seules à bord et doivent être accompagnées par des parents ou des adultes de plus de 25 ans dont ils doivent partager la cabine et qui assument toutes les responsabilités à leur égard. Une vérification de l'âge du passager peut être demandée par le personnel de bord.

-Pourboires / Caisnes de bord

Les pourboires au personnel de bord sont une tradition maritime. Une somme variable par jour et par personne (adulte et enfant) sera à régler sur place, généralement en espèces, et couvre le service à bord.

-Fumeurs & non-fumeurs

Par respect et pour le confort de nos passagers, certaines parties communes des navires sont désignées non-fumeur : cinéma, salle de spectacle, ascenseurs et salles de restaurant. Des espaces réservés aux fumeurs sont disponibles dans les bars et certains lieux communs comme le casino.

-Régime alimentaire

Nous vous remercions de nous signaler tout régime alimentaire spécial au moment de la réservation. La plupart des régimes spéciaux sont disponibles à bord : végétarien, diabétique, basse calorie, sans sel, sans cholestérol. Les régimes sans gluten, sans lactose doivent faire l'objet d'une demande préalable. Les régimes spéciaux ne peuvent être servis qu'au restaurant principal. Nous ferons notre possible pour que votre demande soit satisfaite, même si nous ne pouvons pas la garantir.

-Installations médicales

Les installations médicales à bord des navires sont équipées pour dispenser des soins médicaux d'urgence aux malades ou aux accidentés. Ces installations ne sont pas destinées à dispenser un traitement pour une maladie existante. Le médecin de bord assiste les passagers en qualité de profession libérale et non pas en tant qu'employé de la compagnie maritime. Les honoraires du médecin sont à la charge du passager.

-Durée de la croisière:

Le jour du départ à partir de l'enregistrement à l'aéroport ou au port et le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport ou au port sont inclus dans la durée des voyages.

L'arrivée sur le lieu de la croisière le premier jour peut être très tardive, voire dans la nuit. De même, au retour, le vol peut avoir lieu tôt le matin, entraînant un départ du lieu de croisière de l'acheteur dans le courant de la nuit. Si, en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes ou tout autre transporteur, la première et/ou la dernière nuit se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

-Les repas

Lorsque des repas sont inclus dans la prestation, leur nombre dépend du nombre de nuitées.

La formule « All inclusive » comprend les repas, les boissons sans alcool et les activités mentionnés dans le descriptif de chaque Prestation. La formule « All inclusive » comprend en général seulement les boissons alcoolisées produites localement. - La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit.

La demi-pension débute avec le petit-déjeuner suivant la première nuit et prend fin avec le petit-déjeuner suivant la dernière nuit : elle comprend un petit-déjeuner et un repas par jour. Que ce soit dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

-Les types de cabines

Les cabines « Standard » (ou cabines intérieures) sont des cabines ne disposant pas de hublot ni de sabord laissant passer la lumière du jour.

Les cabines avec hublot ou sabord (ou cabines extérieures) sont des cabines laissant passer la lumière du jour.

Les cabines individuelles comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément et sont moins bien situées que les cabines doubles.

Les cabines doubles sont prévues soit avec deux lits, soit avec un lit bas et une couchette haute, soit avec un lit double (peu fréquent).

Les cabines triples et quadruples sont souvent des cabines doubles équipées de lits d'appoint .

Sur les bateaux de croisière, les cabines offrent généralement un espace plus restreint que dans une chambre d'hôtel.

DEFAUT D'ENREGISTREMENT

STAR CROISIERES SARL ne peut être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement de l'acheteur au lieu de départ du voyage aérien à forfait, et ce, pour quelque cause que ce soit, par exemple occasionné par un retard de pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

En cas d'annulation ou de modification de votre préacheminement (Avion, train , bus...) pour quelque motif que ce soit, vous êtes tenu de nous demander assistance et de nous contacter : Courrier électronique: annulation@starcroisieres.com

Vous êtes dans l'obligation avant d'engager toute somme d'argent pour pallier à votre préacheminement annulé/ modifié d'obtenir au préalable notre accord écrit. Si vous manquez à cette obligation, nous ne sommes pas tenus de vous indemniser sur ces frais supplémentaires engagés.

RECLAMATIONS

Pour un traitement rapide de votre dossier, toute réclamation doit être adressée à STAR CROISIERES SARL par lettre recommandée dans les 8 jours suivant le retour du voyage concerné à l'adresse suivante : STAR CROISIERES SARL – 6 Boulevard des Moulins – 98000 Monaco

Toute réclamation formulée au delà de ce délai sera rejetée. Nous vous recommandons pour tout problème lié

à une inexécution ou une mauvaise exécution des prestations sur place lors du séjour de le signaler aussitôt au réceptif local.

FORCE MAJEUR

En cas de force majeure la responsabilité de STAR CROISIERES SARL ne pourra être engagée. On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Nous n'assumerons aucune responsabilité lorsque les prestations que nous nous sommes engagés à organiser ou à vous rendre dans le cadre de votre croisière, soit n'auront pu être rendues soit n'auront pu être réalisées dans les conditions promises pour des raisons totalement indépendantes de notre volonté et de notre contrôle, relevant de la force majeure, même en ayant pris toutes précautions raisonnables. Les événements en question comprennent les guerres ou menaces de guerres, les actes de terrorisme ou les menaces de tels actes, les émeutes ou troubles, les grèves, les catastrophes naturelles ou nucléaires, les incendies, les mauvaises conditions météorologiques, les risques d'épidémies, les problèmes mécaniques (qui ne sont pas prévisibles malgré les nombreux contrôles techniques) et autres événements de ce genre qui sont hors de notre champ d'action.

ASSURANCE

STAR CROISIERES SARL a souscrit auprès de XXXXXX, un contrat d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle.

Pour la sécurité des acheteurs, STAR CROISIERES SARL conseille à ses clients de souscrire avant lors de l'achat du voyage une assurance complémentaire incluant « assurance rapatriement, annulation, interruption de séjour et bagages ».

INFORMATIONS NOMINATIVES

A défaut d'opposition expresse de sa part, l'acheteur donne son consentement à l'utilisation des données nominatives recueillies aux termes de sa commande de croisière, au titre du fichier de clientèle de STAR CROISIERES SARL.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'acheteur dispose à tout moment d'un droit d'accès et de rectification. Dans ce cas, il doit adresser sa demande à STAR CROISIERES - Service juridique – 44 Bd. D'Italie, Monaco.

S'agissant des informations communiquées au titre du paiement par carte bancaire, STAR CROISIERES SARL garantit à l'acheteur qu'elles ne sont pas conservées par lui ou par les agences STAR CROISIERES SARL à l'issue du règlement de sa commande par l'acheteur.

REGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige, l'acheteur s'adressera par priorité au vendeur afin de convenir d'une solution amiable. Le fait pour STAR CROISIERES SARL de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'une quelconque des obligations à la charge de l'acheteur, régies par les présentes conditions de vente, ne saurait être interprété comme une renonciation pour l'avenir à l'obligation en cause, ni au droit pour l'acheteur de se prévaloir ultérieurement de ce manquement.

DROIT APPLICABLE

Ces conditions de vente sont soumises à la loi monégasque et au Code du Tourisme.

II – CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Reproduction des articles 95 à 103 du Code du Tourisme

Article 95 :

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa a) et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre.

En cas de vente de titres de transport non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facture séparée des divers éléments du même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Article 96 : Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tel que :

1°. La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2°. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3°. Les repas fournis ;

4°. La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5°. Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas notamment de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6°. Les visites, excursions et autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7°. La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8°. Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier du paiement du solde ;

9°. Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret ;

10°. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11°. Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102, et 103 ci-après ;

12°. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages, et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes de tourisme ;

13°. L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ".

Article 97 :

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci, le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article 98 :

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard quinze jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article 99 :

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article 100 :

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des

éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception : soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article 102 :

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Article 103 :

Les dispositions des articles 95 à 103 du présent décret doivent obligatoirement figurer sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes visées à l'article 1er de la loi du 13 juillet 1992 susvisée.